

**DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE
GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA GERENCIA DE SOSTENIBILIDAD DE LA
EMPRESA AUX COLOMBIA S.A.S BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA
ISO 9001:2008**

DIANA MARCELA GONZÁLEZ GARCÍA

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍAS FÍSICO MECÁNICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA**

2013

**DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE
GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA GERENCIA DE SOSTENIBILIDAD DE LA
EMPRESA AUX COLOMBIA S.A.S BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA
ISO 9001:2008**

DIANA MARCELA GONZÁLEZ GARCÍA

Proyecto de Grado para optar al título de Ingeniera Industrial

Director

Ing. HÉCTOR ARMANDO BARRERA CÁCERES

Docente de Ingeniería Industrial

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍAS FÍSICO MECÁNICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA**

2013

DEDICATORIA

A Dios por haberme dado la fuerza y tenacidad para seguir adelante en todo este proceso.

A mi madre por su gran apoyo y comprensión durante el desarrollo de mi carrera.

A mi padre por la motivación constante y por todo el apoyo y cariño.

A mi hermano Jorge Andrés González por haber estado hay para mí.

AGRADECIMIENTOS

A la empresa AUX Colombia por haberme permitido compartir mis conocimientos y permitirme entrar en la empresa y darme la oportunidad de desarrollar mi proyecto de grado.

A todos los colaboradores del proceso de Sostenibilidad principalmente a Carlos Londoño Berrio por haber creído en mí en el desarrollo de esta labor, y a mi tutor de proyecto Ing. Luis Alfredo Restrepo quien me brindó su apoyo y dedicación para terminar con éxito los objetivos planteados.

A mi director de proyecto de grado, Profesor Héctor Barrera Cáceres por su asesoría y colaboración durante todo el desarrollo del proyecto.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	20
1. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	24
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	24
1.2 JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO	25
1.3 OBJETIVO	26
1.3.1 General	26
1.4 ALCANCE DEL PROYECTO	27
2. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	28
2.1 GENERALIDADES DE LA EMPRESA	28
2.1.1 Nombre de la empresa	28
2.1.2 Actividad económica	28
2.1.3 Número de empleados	28
2.1.4 Teléfono	28
2.1.5 Dirección	28
2.2 RESEÑA HISTÓRICA	28
2.3 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	29
2.3.1 Misión	30
2.3.2 Visión	30
2.3.3 Valores	31
2.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	32
3. MARCO REFERENCIAL	34
3.1 MARCO TEÓRICO	34
3.1.1 Introducción a la calidad	34
3.1.2 Evolución histórica de la calidad	35
3.1.3 Control de la calidad	35
3.1.4 Aseguramiento de la calidad	36

3.1.5. Calidad total	36
3.1.6 Organización internacional para la estandarización (ISO)	37
3.1.7. El ciclo PHVA	37
3.1.8 Principios de la calidad	40
3.2 MARCO LEGAL	43
4. DIAGNÓSTICO INICIAL DEL PROCESO DE SOSTENIBILIDAD CON RESPECTO A LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008	45
4.1 OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO INICIAL	45
4.2 ALCANCE DEL DIAGNÓSTICO	45
4.3 RESPONSABLES DEL DIAGNÓSTICO INICIAL	45
4.4 DESARROLLO DEL DIAGNÓSTICO INICIAL	46
4.5 RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO	48
4.6 CONCLUSIONES DEL DIAGNÓSTICO INICIAL	50
4.7 ESTRATEGIA DEL PROCESO DE SOSTENIBILIDAD	51
4.7.1 Análisis interno	52
4.7.2 Análisis externo	53
4.7.3. Matriz interna y externa	55
4.7.4. Análisis DOFA	55
5. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	56
5.1 DEFINICIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	58
5.2 EXCLUSIONES	58
5.3 CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE CALIDAD	58
5.4. DESIGNACIÓN DEL REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	61
5.5 PLAN DETALLADO DE TRABAJO	61
5.6 POLÍTICA DE CALIDAD	62
5.7 OBJETIVOS DE CALIDAD	64
5.8 INDICADORES DE GESTIÓN	65
5.9. IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS	67
5.9.1 Procesos Estratégicos	67
5.9.2 Procesos de Evaluación	68

5.9.3 Procesos Misionales	68
5.9.4 Procesos de Apoyo	68
6. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	70
6.1 METODOLOGÍA PARA LA DOCUMENTACIÓN	70
6.1.1 Determinación de las necesidades de documentación	71
6.1.2 Diagnostico de la situación de la documentación	72
6.1.3 Diseño del sistema documental	72
6.1.4 Estructura y elaboración de los documentos	72
6.1.5 DEFINICIONES Y ABREVIATURAS	73
6.1.6 Elaboración de la documentación	77
6.1.7 Implementación del sistema documental	81
6.1.8 Mantenimiento y mejora de los documentos	81
6.2 CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS	81
6.3 PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE SOSTENIBILIDAD	84
6.4 CONTENIDO DE LAS GUIAS	88
6.5 MANUAL DE RESPONSABILIDADES Y PERFILES	90
6.6 MANUAL DE CALIDAD	91
6.7 DIVULGACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN	91
7. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	97
7.1 REVISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN	97
7.2 SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN	97
7.2.1 Evaluación de las capacitaciones	99
7.2.2 Resultados logrados con las capacitaciones	99
7.3. MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	102
7.3.1 Preguntas, quejas y reclamos	102
7.3.2 Encuestas de satisfacción de los beneficiarios de los diferentes programas sociales	103
7.3 PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME	106
7.4 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	107
8. AUDITORÍAS	108

8.1 PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA	109
8.2 PRIMERA AUDITORÍA	109
8.2.1 Fortalezas encontradas en la auditoria	112
8.2.2 Reporte de resultados de la auditoria	113
8.2.3 Descripción de las no conformidades	114
8.2.4 Planes de mejora	115
8.3 SEGUNDA AUDITORÍA INTERNA	118
8.3.1. Descripción de las no conformidades segunda auditoría	119
8.4 PLANES DE MEJORA PARA LOS RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS	119
8.4.1 Provisión de recursos	119
8.4.2 Control de los registros	120
8.4.3 Control de los equipos de seguimiento y medición	120
8.4.4 Comunicación con el cliente	120
8.4.5 Identificación y trazabilidad	121
8.5 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	121
9. DIAGNÓSTICO FINAL	122
10. APORTES COMO INGENIERO INDUSTRIAL	124
11. CONCLUSIONES	125
12. RECOMENDACIONES	127
BIBLIOGRAFÍA	129

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Organigrama AUX COLOMBIA	32
Figura 2. Ciclo de Mejora Continua	38
Figura 3. Familia Normas ISO 9000	38
Figura 4. Principios de la Calidad	41
Figura 5. Modelo de un Sistema de Gestión de Calidad basado en Procesos	43
Figura 6. Resultados del Diagnostico	49
Figura 7. Diagnostico según criterios de Evaluación	49
Figura 8. Acta de conformación del Comité de Calidad	60
Figura 9. Mapa de Procesos AUX Colombia	69
Figura 10. Metodología de la Documentación del Proceso	71
Figura 11. Pirámide Documental	73
Figura 12. Formato de Caracterización del Proceso	83
Figura 13. Contenido de los procedimientos	86
Figura 14. Descripción del Procedimiento	87
Figura 15. Control de Cambios	88
Figura 16. Contenido de la Guía	89
Figura 17. Control de Cambios	90
Figura 18. Formato Evaluación de Jornadas de Capacitación	100
Figura 19. Buzones de PQRS, Municipio de California, Santander	102
Figura 20. Encuesta de Satisfacción de Peticionarios	103
Figura 21. Encuesta satisfacción beneficiarios programas sociales	105
Figura 22. Resultados encuestas de Satisfacción	106
Figura 23. Diagnostico Post Implementación Sistema de Gestión de Calidad	122

LISTA DE FOTOGRAFÍAS

	Pág.
Fotografía 1. Cartelera Oficina AUX Colombia S.A.S Bucaramanga.	92
Fotografía 2. Cartelera Oficina AUX Colombia S.A.S Municipio de California, Santander.	92
Fotografías 3. Capacitación del Personal del Proceso Sostenibilidad	101
Fotografía 4. Capacitación del Personal del proceso de Sostenibilidad	101
Fotografía 5. Certificado del Asesor interno	108

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Cumplimiento de los objetivos planteados	22
Tabla 2. Nomenclatura Utilizada para la realización del Diagnóstico.	47
Tabla 3. Ponderación interpretación Resultados del Diagnóstico.	47
Tabla 4. Resultados del Diagnostico	48
Tabla 5. Fortalezas y Debilidades del proceso de sostenibilidades	52
Tabla 6. Amenazas y Oportunidades	53
Tabla 7. Escala de puntuación, matriz “Necesidades y expectativas de los grupos de interés vs Metas del Proceso de Sostenibilidad”	63
Tabla 8. Matriz necesidades de los grupos de interés vs. Metas del Proceso de Sostenibilidad	63
Tabla 9. Relación Objetivos e Indicadores	66
Tabla 10. Tipos de documento y codificación	75
Tabla 11. Tipos de Procesos del Sistema de Gestión	75
Tabla 12. Niveles y formato de niveles	78
Tabla 13. Cuerpo de los documentos	80
Tabla 14. Documentación del Sistema de Gestión de Calidad para el Proceso de Sostenibilidad de AUX Colombia.	93
Tabla 15. Cronograma Jornadas de Capacitación ejecutadas	98
Tabla 16. Plan Primera Auditoria Interna Proceso de Sostenibilidad AUX Colombia S.A.S	111
Tabla 17. No conformidades y planes de mejora	116
Tabla 18. No conformidades y planes de Mejora Segunda Auditoría	119

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO A. Diagnóstico inicial del proceso de Sostenibilidad con respecto a la Norma NTC ISO 9001:2008.	130
ANEXO B. Matriz de evaluación de los factores internos.	137
ANEXO C. Matriz de evaluación de los factores externos.	139
ANEXO D. Matriz Interna y Externa.	141
ANEXO E. Matriz DOFA.	142
ANEXO F. Plan detallado de trabajo Sistema de Gestión de Calidad.	143
ANEXO G. Caracterizaciones Proceso de Sostenibilidad.	144
ANEXO H. Procedimientos Obligatorios Sistema Integrados de Gestión.	154
ANEXO K. Formatos seguimiento Contratistas.	253
ANEXO L. Guía de elaboración de documentos.	257
ANEXO M. Acta de reunión manual de funciones y responsabilidades.	271
ANEXO N. Manual de funciones y responsabilidades Proceso de Sostenibilidad.	272
ANEXO O. Registro de capacitaciones del personal del Proceso de Sostenibilidad.	293
ANEXO P. Formato de Peticiones, Quejas y Reclamos.	301
ANEXO Q. Tabulación encuestas de satisfacción programas sociales.	302
ANEXO R. Lista de Chequeo Auditorías Internas.	305
ANEXO S. Procedimiento operacional equipos de Monitoreo y medición.	309
ANEXO T. Acta de reuniones.	318
ANEXO V. Diagnóstico Final del proceso de Sostenibilidad con respecto a la Norma NTC ISO 9001:2008.	319

GLOSARIO

- **Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
- **Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- **Ambiente de trabajo:** Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo
- **Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- **Documento:** Información y su medio de soporte.
- **Efectividad:** Medida del impacto de la gestión en el logro de los resultados planificados, como el manejo de los recursos utilizados y disponibles.
- **Eficacia:** Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **Especificación:** Documento que establece requisito

- **Instructivo:** Es una guía que contiene indicaciones muy precisas de cómo realizar diversas actividades.
- **Mejora continua:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
- **Objetivo de la calidad:** Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.
- **Organización:** Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.
- **Política de la calidad:** Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Capacitación:** Conjunto de procesos organizados, relativos a la educación no formal como a la informal dirigidos a prolongar y complementar la educación inicial mediante la generación de conocimientos y el desarrollo de habitantes con el fin de incrementar la capacidad individual.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Sistema:** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.
- **Sistema de gestión de la calidad:** Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la Calidad.
- **Trazabilidad:** Capacidad para seguir la historia, aplicación o localización de todo aquello que está bajo su consideración.
- **Validación:** Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.
- **Verificación:** Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos específicos.

RESUMEN

TÍTULO: DISEÑO, DOCUMENTACIÓN, IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA GERENCIA DE SOSTENIBILIDAD DE LA EMPRESA AUX COLOMBIA S.A.S BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA ISO 9001:2008.

AUTOR: DIANA MARCELA GONZÁLEZ GARCÍA**

PALABRAS CLAVE: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, IMPLEMENTACIÓN, DOCUMENTACIÓN, DIAGNÓSTICO, REQUISITOS, MEJORA CONTINUA.

DESCRIPCIÓN:

AUX Colombia S.A.S., identificó la necesidad de implementar un Sistema Integrado de Gestión, en donde se cumplan todos los requisitos establecidos por las normas ISO 14001:2004, ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007. Uniéndose a esta necesidad, la Gerencia de Sostenibilidad, y contribuyendo a la búsqueda de la estandarización de los procesos, busca el diseño, documentación e implementación de todos sus procedimientos para hacer más eficiente y controlar todas las actividades dentro del proceso.

Por medio de este documento se desarrolló el diseño, documentación, mejoramiento e implementación de Sistema de Gestión de Calidad para el proceso de Sostenibilidad de la empresa, el cual contempla cinco etapas. La etapa inicial del proyecto se realizó un diagnóstico en donde se hizo una lista de chequeo, que permitió identificar el estado actual de la empresa con respecto a los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2008. Se programaron actividades de sensibilización y capacitación del personal vinculado al proceso, posteriormente se realizó la planificación y documentación. Dentro de la metodología utilizada, se establecieron estrategias de mejora mediante un análisis de las fortalezas y debilidades del proceso, así mismo se diseñaron indicadores de gestión con base en los objetivos de la calidad, para realizar seguimiento y control de todas las actividades críticas del proceso.

Finalmente se realizó la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, garantizando el cumplimiento de la Norma ISO 9001:2008, lo que conllevó a realizar las auditorías internas necesarias para asegurar la conformidad de todos los requisitos de la norma y asegurar el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad y de esta forma identificar las fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora mediante la generación de acciones correctivas y/o preventivas y así prepararse para solicitar y ejecutar la auditoría de otorgamiento de certificación de toda la organización.

* Trabajo de grado

** Facultad de Ingenierías Físico Mecánicas. Escuela de Estudios Industriales y Empresariales.
Director: Ing. Héctor Armando Barrera Cáceres. Docente de Ingeniería Industrial

ABSTRACT

TITLE: DESIGN, DOCUMENTATION, IMPLEMENTATION, IMPROVING THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM FOR SUSTAINABILITY MANAGEMENT UNDER THE GUIDELINES OF ISO 9001:2008.*

AUTHOR: DIANA MARCELA GONZALEZ GARCIA**

KEYWORDS: QUALITY MANAGEMENT SYSTEM, IMPLEMENTATION, DOCUMENTATION, DIAGNOSIS, REQUIREMENTS, CONTINUOUS IMPROVEMENT

DESCRIPTION:

AUX Colombia S.A.S identified the need to implement an Integrated Management System, where you meet all the requirements of ISO 14001:2004, ISO 9001:2008 and OHSAS 18001:2007. Joining this need, Sustainability Management, and contributing to the search for standardization of processes, looking for the design, documentation and implementation of all procedures to streamline and control all activities within the process.

Through this paper developed the design, documentation, improvement and implementation of Quality Management System for Sustainability process of the company, which includes five stages. The initial stage of the project is a diagnosis where they made a checklist, which identified the current status of the company with respect to the requirements of the ISO 9001:2008 Standard NTC. Awareness activities were planned and staff training linked to the process, then performed the planning and documentation. Within the methodology, improvement strategies were established by analysis of the strengths and weaknesses of the process, also management indicators were designed based on the quality objectives, for monitoring and control of all the critical activities of the process.

Finally implementation was conducted Quality Management System, ensuring compliance with ISO 9001:2008, which ultimately led to perform the necessary internal audits to ensure compliance with all requirements of the standard and ensure the correct operation of the system Quality Management and thus identify the strengths, weaknesses and opportunities for improvement by generating corrective and / or preventive and prepare you for requesting and granting execute the certification audit of the entire organization.

* Work degree

** Faculty of Physical Engineering Mechanical. School of Industrial and Business Studies. Directed by Armando Barrera Héctor Cáceres. Professor of Industrial Engineering

INTRODUCCIÓN

La industria minera requiere cumplir muchos requisitos legales, ambientales, responsabilidad social, seguridad y ante toda calidad en todos sus procesos, lo cual obliga a que los directivos de las diferentes organizaciones incluyendo las del sector minero, enfrenten el desafío de adaptar y colocar su estructura organizativa y funcional a las exigencias y cambios que plantea el contexto. Tomando en cuenta los niveles de competitividad y el grado de posicionamiento que el mercado demanda hoy en día.

Es por esto que actualmente las empresas están en una constante búsqueda de estrategias para fortalecer y mantener relaciones con los actores directos e indirectos vinculados con la organización, y ser cada vez más productivas en todas sus operaciones.

Por lo anterior nace la necesidad de contar con una herramienta que permita controlar y gestionar todas las actividades y buscar el mejoramiento de sus aspectos organizacionales, y ayudar a tener un mayor fortalecimiento de sus recursos Humanos, Físicos, Tecnológicos e Informáticos.

La norma ISO 9001 como estándar de aplicabilidad internacional a través de sus requisitos y directrices contribuye al ser implementada en cualquier empresa con el incremento de su competitividad gracias a que estructura, estandariza y fortalece sus procesos.

En este orden de ideas la empresa AUX COLOMBIA decide implementar un Sistema de Gestión de Calidad que permita mejorar continuamente el desempeño de los criterios de sostenibilidad minera. Permitiendo realizar de manera sistemática el seguimiento y control de sus actividades ambientales y sociales,

útil para el establecimiento de objetivos de mejora continua para la organización, Además de contribuir a evidenciar ante la sociedad los logros en su gestión de la sostenibilidad y generar así confianza en las partes interesadas.

En el presente documento, se describirán las etapas seguidas para llevar a cabo la implementación del sistema de gestión de calidad para el proceso de sostenibilidad de la empresa AUX COLOMBIA las cuales consisten en la etapa de diagnóstico, planificación, documentación, implementación y evaluación del mismo.

CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

Este trabajo de estudio se desarrolló logrando el cumplimiento de todos los objetivos establecidos en el plan del proyecto; los cuales pueden observarse en el presente documento de trabajo. A continuación se presenta la relación de los objetivos establecidos con sus respectivas actividades de cumplimiento:

Tabla 1. Cumplimiento de los objetivos planteados

OBJETIVO GENERAL	EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO	CAPÍTULO
Diseñar, documentar, implementar y mejorar el proceso de sostenibilidad de la empresa AUX COLOMBIA S.A.S dentro del sistema de gestión de calidad basado en los lineamientos de la Norma ISO 9001:2008.	Al finalizar el presente proyecto, La Gerencia de Sostenibilidad de AUX Colombia, tiene implementado su Sistema de Gestión de Calidad, según la Norma NTC ISO 9001:2008	7
Elaborar un diagnóstico que permita identificar el estado actual del proceso de sostenibilidad con respecto al cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008, así como las fortalezas y debilidades que puedan ser de utilidad para el proceso.	Se realizó al inicio del presente proyecto un diagnóstico de la situación actual del proceso de Sostenibilidad frente al cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, lo cual ayudo a determinar las necesidades de documentación que permitieron estandarizar y mejorar las actividades desarrolladas en el Proceso.	4
Sensibilizar y capacitar al personal que labora en el proceso de Sostenibilidad de la empresa AUX COLOMBIA S.A.S en cada una de las etapas que conlleva a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.	La implementación del SGC, se logró a través de capacitaciones las cuales se llevaron a cabo según lo establecido en la Tabla 14 , todo esto gracias a la colaboración y disposición de todo el personal del proceso de Sostenibilidad para	7
Identificar y documentar los subprocesos y actividades que formaran parte del proceso de Sostenibilidad de AUX COLOMBIA S.A.S garantizando el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2008.	La documentación fue elaborada para el proceso y subprocesos que conforman la Gerencia de Sostenibilidad donde se crearon las caracterizaciones, procedimientos, guías, registros e instructivos de acuerdo a los	6

OBJETIVO GENERAL	EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO	CAPÍTULO
	requisitos exigidos por la norma.	
Implementar el Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008 en el proceso de Sostenibilidad de AUX Colombia S.A.S.	Se implementó la documentación realizada al proceso y cada uno de los subprocesos que conforman la Gerencia de Sostenibilidad con sus respectivos formatos y registros.	7
Realizar dos auditorías internas para evaluar el estado del Sistema de Gestión de Calidad, e identificar oportunidades de mejora en el proceso de sostenibilidad.	Se realizaron 2 auditorías internas que generaron, fortalezas, oportunidades de mejora y no conformidades que permitieron evaluar la efectividad del SGC del proceso de Sostenibilidad.	8
Elaborar e implementar los planes de mejora resultado de las dos auditorías.	Después de realizada la auditoria se desarrollaron planes de mejora para dar solución a las no conformidades encontradas.	8

Fuente: Autora del proyecto

1. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Un Sistema de Gestión de Calidad es la aplicación de una normativa en los procesos y funciones de una organización, para obtener las mejoras necesarias con el fin de conseguir excelencia y garantizar a sus clientes productos y servicios de calidad.

AUX COLOMBIA S.A.S es una empresa que desarrolla un proyecto integrado de minería de Oro en el municipio de California, Santander, actualmente se encuentra en etapa de exploración presentando zonas de influencia en diferentes municipios cercanos como son Vetas, Matanza y Surata. Ha mostrado en la actualidad prácticas sostenibles con el medio ambiente y comprometidas con la responsabilidad social de los Municipios.

Hoy en día el proceso de sostenibilidad es la columna vertebral de la empresa ya que es la encargada de gestionar las acciones ambientales y sociales para así compensar los impactos ambientales generados por la operación, así mismo promover la educación, la cultura, la salud y la creación de medios que aseguren una mejor calidad de vida a las comunidades en el área de influencia. Sin embargo actualmente esta no contempla o no tiene identificado un modelo de operación por procesos, una cultura de calidad y mejoramiento continuo de sus operaciones, así como tampoco cuenta con herramientas definidas que permitan controlar y planificar sus actividades.

El sistema de gestión de calidad es una herramienta que facilita la administración de las empresas y por consiguiente se logra una mayor eficiencia y eficacia en cada una de ellas. Es decir que una empresa con un sistema bien implementado

incorpora el concepto de mejoramiento continuo en todo su quehacer asegurando el seguimiento y evaluación de todas sus actividades.

Es por estas razones que la Gerencia de Sostenibilidad toma la iniciativa de diseñar, documentar, implementar y mejorar el proceso de sostenibilidad dentro del sistema de gestión de calidad basado en los lineamientos de las norma ISO 9001:2008 para así poder analizar y enfrentar estos problemas y facilitar metodologías para implantar un sistema estructurado de gestión de calidad que satisfaga las necesidades y requerimientos del cliente interno y externo de la Gerencia.

1.2 JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

Hoy en día los nuevos esquemas de competitividad y productividad establecidos en el mundo empresarial, están propiciando que las organizaciones planteen modificaciones estructurales en los sistemas de gestión. Dichos sistemas deben ser dinámicos, flexibles, participativos capaces de reaccionar en el tiempo, con altos niveles de comunicación, cuyo objetivo principal es la satisfacción del cliente, siendo todo lo demás, un proceso para llegar a tal fin. Cabe destacar que no es suficiente la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad certificado en una empresa para garantizar su éxito, es necesario como lo indica un principio de este sistema, que la mejora continua este presente.

De acuerdo a este contexto, en la actualidad el sector minero no solamente se enfoca en la exploración y explotación del oro, sino también hacia la responsabilidad social y la protección del medio ambiente que brinden una garantía de calidad en la región y así alcanzar un posicionamiento y reconocimiento mayor a nivel tanto regional como nacional, por lo cual es necesario empezar por la organización, propuesta, planteamiento y

documentación de todos los procesos desarrollados al interior de la empresa y en cada una de sus áreas.

De tal manera, este proyecto pretende llevar a cabo un estudio del sistema de gestión calidad que permita determinar los lineamientos necesarios para que el proceso de sostenibilidad de la empresa AUX COLOMBIA logre su mejora continua, ya que es claro que aquellas organizaciones que no midan, controlen, y mejoren sus procesos adaptándose a los cambios del entorno, están destinadas al fracaso.

Es por esto que AUX COLOMBIA decide diseñar, documentar, implementar, evaluar y mejorar el sistema de gestión de calidad en la Gerencia de Sostenibilidad, con el fin de identificar los puntos débiles a fin de establecer una gestión estratégica que permita mejorar su proceso y dar cumplimiento a las directrices y a los requisitos legales aplicables a la organización y así mismo suponer una ganancia que permita satisfacer los requisitos de sus beneficiarios y ayude a mejorar su imagen ante los stakeholders, y de este modo convertirse en una empresa socialmente responsable que entregue a la sociedad productos de calidad que no contaminen el medio ambiente.

1.3 OBJETIVO

1.3.1 General. Diseñar, documentar, implementar y mejorar el proceso de sostenibilidad de la empresa AUX COLOMBIA S.A.S dentro del sistema de gestión de calidad basado en los lineamientos de la Norma ISO 9001:2008.

1.3.2 Específicos

- Elaborar un diagnóstico que permita identificar el estado actual del proceso de sostenibilidad con respecto al cumplimiento de los requisitos de la norma ISO

9001:2008, así como las fortalezas y debilidades que puedan ser de utilidad para el proceso.

- Sensibilizar y capacitar al personal que labora en el proceso de Sostenibilidad de la empresa AUX COLOMBIA S.A.S en cada una de las etapas que conlleva a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.
- Identificar y documentar los subprocesos y actividades que formaran parte del proceso de Sostenibilidad de AUX COLOMBIA S.A.S garantizando el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2008.
- Implementar el Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008 en el proceso de Sostenibilidad de AUX COLOMBIA S.A.S
- Realizar dos auditorías internas para evaluar el estado del Sistema de Gestión de Calidad, e identificar oportunidades de mejora en el proceso de sostenibilidad.
- Elaborar e implementar los planes de mejora resultado de las dos auditorías.

1.4 ALCANCE DEL PROYECTO

El alcance del presente proyecto comprende diseño, documentación, implementación del Sistema de Gestión de Calidad de la Gerencia de Sostenibilidad de la empresa AUX COLOMBIA basados en la norma ISO 9001:2008. El proceso contemplara hasta la ejecución de dos auditorías internas y sus respectivos planes de mejoramiento con los cuales se tomaran acciones correctivas y preventivas, así como las capacitaciones necesarias para el desarrollo de todo el proyecto que servirán de apoyo en todo lo relacionado con calidad.

2. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

2.1 GENERALIDADES DE LA EMPRESA

2.1.1 Nombre de la empresa. AUX COLOMBIA S.A.S

2.1.2 Actividad económica. AUX COLOMBIA es una empresa cuya principal actividad es la exploración mediante perforación desde superficie y muestreo bajo tierra de yacimientos que se encuentran en áreas legalizadas ante el Estado Colombiano, y a la explotación de metales preciosos. A su vez, llevar a cabo negocios como el de excavar, procesar, transportar, preparar para la venta, convertir y negociar minerales, minas, piedras preciosas y cualquier sustancia lícita propia de la actividad minera que la compañía considere adecuada, actuar como peritos y topógrafos, y desarrollar operaciones metalúrgicas de todo tipo.

2.1.3 Número de empleados. En la empresa AUX Colombia S.A.S, hay un total de 542 empleados con contrato vigente a la fecha.

2.1.4 Teléfono. Fax: 6358877

2.1.5 Dirección. La empresa queda ubicada en la Cra 26 # 36 – 14. Edificio Fenix Business Center. Piso 8. Bucaramanga, Colombia.

2.2 RESEÑA HISTÓRICA

La compañía Ventana Gold Corp., fue creada en el año 2006 bajo el nombre de Wildcat Silver Corporation para inmediatamente cambiar su denominación actual. La compañía tiene el 100% del capital de 688287 BC Ltda., sociedad canadiense dueña de CVS Explorations Ltda., que, a su vez, controla el 100% del capital de

Bodega Ventana Baja SAS, sociedades constituidas en Colombia que tienen los derechos sobre las propiedades mineras donde desarrollan su actividad. Luego de dieciocho meses de duras negociaciones, AUX Canadá Acquisitions Inc., perteneciente al empresario brasileño Eike Batista (fundador y presidente del Grupo EBX, conglomerado brasileño con actividades en el sector minero, logístico, energético, petrolero y de gas¹) alcanzó un acuerdo con los accionistas de la minera Ventana Gold Corp., para adquirir el 80% de la minera canadiense.

El 1 de marzo de 2006 se constituyó la sociedad comercial denominada CVS Explorations Ltda., en la ciudad de Bogotá, Colombia, dedicada a la extracción de oro y plata. La compañía cambió de domicilio el 30 de marzo del mismo año, trasladando sus instalaciones a la ciudad de Bucaramanga. CVS Explorations Ltda., operaba las empresas mineras colombianas La Bodega y Cal-Vetas, operando como una subsidiaria de Ventana Gold Corp². Por último el 8 de agosto de 2011, cambió su denominación social a AUX Colombia Ltda., dedicada a la exploración y explotación de metales preciosos como oro, plata y cobre. Actualmente cuenta con más de 300 empleados tanto administrativos, como jurídicos y operativos. Su sede principal se encuentra en Bucaramanga con una filial en Bogotá, Colombia. Actualmente la empresa cambio su razón social en Septiembre a AUX Colombia S.A.S

2.3 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

A continuación se presenta la misión, visión y los valores del proceso de Sostenibilidad, los cuales fueron desarrollados junto con el comité de calidad

¹Marketwire Newsroom. IMG y EBX forman una empresa de riesgo compartido en Brasil. Disponible en línea <http://www.marketwire.com>. Fecha de consulta: Enero 13 de 2012.

²Diario de fusiones y adquisiciones. El empresario brasileño Eike Batista acordó la compra del 80% de la minera Ventana Gold en US\$ 1.517 millones. Disponible en línea <http://www.diariodefusiones.com>. Fecha de consulta: Enero 13 de 2012.

mediante la metodología de lluvia de ideas ya que la empresa no contaba con ellos.

2.3.1 Misión. Dentro del Proceso de Sostenibilidad, es de gran importancia el direccionamiento de todas sus actividades y definir correctamente su alcance, Por esto, es muy necesario definir la misión del proceso, la cual también servirá de referencia para todas las actividades desarrolladas al interior de la organización.

La misión del proceso de Gestión de Recursos Humanos debe contener los siguientes elementos:

- Razón de ser del proceso
- ¿Quiénes son los clientes?
- ¿Cuáles son los principales productos o servicio?
- ¿Cuáles son los valores organizacionales?
- ¿Cuál es la diferenciación o ventaja competitiva?

De acuerdo a los siguientes elementos se plantea la siguiente misión para el proceso de Sostenibilidad:

“Somos una empresa minera (energética EBX) que en la región de Soto Norte realiza un proyecto aurífero y metales asociados, comprometida con la protección y el cuidado de los recursos naturales en todo su enfoque precautorio, orientada a generar el mayor valor a sus accionistas y colaboradores. Proveemos una cultura de gestión de conocimiento y mejoramiento continuo de los procesos productivos y administrativos, buscando la seguridad y el bienestar en el desempeño de nuestras labores, protegiendo la integridad de la comunidad relacionada con nuestro proyecto, cuidando la vida y la salud de las personas y la realización a través del trabajo digno del ser humano”

2.3.2 Visión. AUX Colombia, como una empresa en crecimiento, debe definir claramente el futuro deseado de la compañía, hasta dónde quiere llegar, debe ser factible y alcanzable, además de motivante para todos los colaboradores de la

empresa incluidos los del área de Sostenibilidad, para lograr el sentido de pertenencia hacia la empresa y trabajar en equipo para alcanzar las metas deseadas. Para la construcción de la visión del proceso de Sostenibilidad se tuvieron en cuenta los siguientes elementos:

- ¿Qué y cómo queremos ser en una fecha claramente definida?
- Aspiración del proceso
- ¿En que nos diferenciamos?
- ¿Qué valores respetamos?

La visión para el proceso de Sostenibilidad se planteó de la siguiente manera:

“Consolidarnos para el 2017 como la empresa minera más reconocida en el oriente colombiano por nuestro nivel de producción, seguridad y rentabilidad, destacándose por desarrollar actividades mineras guiadas por los más altos principios y valores, protegiendo la salud, la integridad y el medio ambiente de la región, apoyando permanentemente el bienestar y el crecimiento económico y socio-cultural de la comunidad, siendo un facilitador del desarrollo y mejoramiento continuo de nuestra organización”

2.3.3 Valores. Los valores son los preceptos que guían el comportamiento de la organización. Definirlos no es una práctica cosmética, sino uno de los aspectos más relevantes de todo el proceso de mejoramiento estratégico y organizacional.

Los Valores quedaron definidos así:

- Honestidad en Nuestras Gestiones
- Ética y responsabilidad en la práctica de nuestros quehaceres
- Excelencia en todo lo que hacemos y en la forma como lo hacemos
- Eficiencia en el trabajo
- Respeto a la dignidad de las personas y al medio ambiente
- Trabajo en equipo

2.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Figura 1. Organigrama AUX COLOMBIA



Fuente: Documentos AUX Colombia

Dentro de la estructura organizacional de la empresa AUX Colombia S.A.S, de manera jerárquica se encuentra presidida por la Presidencia a cargo de José Gustavo Costa, el CEO de la compañía, quien no es trabajador directo de la empresa, seguidamente se encuentra dividida en tres áreas, el área de jurídica, el área administrativa y financiera y el área de operaciones, de la cual a su vez, existen subdivisiones como son el área de sostenibilidad, el área específica de trabajo para la realización del proyecto, Geología e Ingeniería, el área de Sostenibilidad está compuesta por un director de Sustentabilidad que tiene sus oficinas en Bogotá, por el gerente de Sostenibilidad, así mismo dentro de esta área se encuentra dividido por los subprocesos de gestión ambiental y social los cuales tienen su respectivo superintendente ambiental y social, jefes de campo ambiental y social, analistas de sostenibilidad, analistas ambientales y de

relaciones con la comunidad, auxiliares de campo especialistas en la parte ambiental y social de la compañía.

3. MARCO REFERENCIAL

3.1 MARCO TEÓRICO

3.1.1 Introducción a la calidad. La evolución de la calidad tiene como referencia más cercana los planteamientos que comenzaron a hacer a principios del siglo XX innumerables maestros y escuelas del mundo de la administración. Entre esos Frederick Taylor, padre de la administración científica, origina un nuevo concepto en la producción, al descomponer el trabajo en tareas individuales, separando las tareas de inspección de las de producción, y el trabajo de planificación del de ejecución.

Esta forma de gestión, conocida como taylorismo, ha estado vigente durante gran parte de este siglo y aunque está muy alejada de las ideas actuales sobre calidad, fue una primera aproximación a la mejora del proceso productivo.

En 1931, Walter E. Shewart (1891-1967), saca a la luz su trabajo de economía y control de la calidad en la producción, precursor de la aplicación de la estadística a la calidad. Es sin duda el más sobresaliente, se le considera el padre de los sistemas de Gestión de la Calidad actual. Crea en 1924 las Gráficas o fichas de Control, las cuales se hacen muy populares a mediados de la Segunda Guerra Mundial, con la creación y utilización de la producción en serie. Shewart también es el creador del Ciclo PHVA, que más tarde los japoneses rebautizaron como Ciclo Deming.

A partir de finales de los años 70, la industria occidental se da cuenta de la desventaja que sufre respecto a los productores japoneses y empieza a imitar sus filosofías de gestión, ya que los consumidores tuvieron un cambio de actitud, que cada vez se ilusionan más por productos de elevada calidad y a precio

competitivo, es paradójico pensar que estas ideas partieran de científicos americanos, pero que si industria se mostrara evasiva a aplicarlas. Es a partir de estos años cuando se empieza hablar de aseguramiento de la calidad en las empresas, y cuando surgen las primeras normas que regulan la gestión de la calidad.

Con tantos factores involucrados en la administración de la calidad que cumpla con las demandas de mercado, es esencial que una compañía y una planta tengan un sistema claro y bien estructurado que determine, documente, coordine y mantenga todas las actividades claves que son necesarias para asegurar las acciones de calidad en todas las operaciones pertinentes de la Compañía y planta.³

3.1.2 Evolución histórica de la calidad. El concepto de calidad es tan antiguo como el origen de las sociedades humanas por lo tanto el concepto como la forma de gestionar la calidad a ha ido evolucionando progresivamente, esta evolución está basada en la forma de conseguir la mejor calidad de los productos y servicios, se puede decir que la filosofía de la calidad ha pasado por cuatro fases Ver Figura 1. Distintas, cada una de ellas correspondiente a un paso más en el camino de llegar a la gestión de la calidad actual.

3.1.3 Control de la calidad. El desarrollo de la producción en masa, el incremento en la complejidad de los procesos productivos, la necesidad de disminuir los precios, implico una constante búsqueda de estrategias de aumentar la eficiencia en las líneas de producción.

³ HOYOS TORRES, William (2010); Universidad Pontificia Bolivariana Bucaramanga; Un libro de Calidad; División Editorial y de Publicaciones UIS.

Así mismo, el aumento del uso de la tecnología obligo a que la calidad fuera controlada mediante diferentes métodos de supervisión como lo es el muestreo y la inspección al 100%.

El empleo de estas técnicas, permitió un mayor control de la estandarización del producto fabricado, en esta fase solo atañe a los del departamento de control de la calidad y a sus inspectores, ya que mediante este sistema se procura que no lleguen productos defectuosos o los clientes, pero en modo alguno se evita la aparición de esos modelos.

3.1.4 Aseguramiento de la calidad. Los altos directivos se dieron cuenta de la importancia que tenía la calidad para su empresa y la necesidad de ofrecerles a sus clientes productos y servicios que cumplieran con los más altos estándares de calidad, conforme con el uso que el cliente iba a dar al producto se dio la necesidad de ampliar el concepto de control de garantía.

En el aseguramiento de la calidad se reconoció que la calidad podía quedar garantizada en el lugar de la fabricación mediante el establecimiento del sistema de gestión de calidad, que permitiera satisfacer las necesidades del cliente final.

Las organizaciones actualmente integran las actividades de control y aseguramiento con la finalidad de producir productos o ejecutar servicios libres de defectos, esto es, que cumplan de forma constante las especificaciones establecidas.

3.1.5. Calidad total⁴. Es un esfuerzo completo de toda la empresa mediante el involucramiento total de toda la fuerza de trabajo teniendo un enfoque de mejora continua que las empresas utilizan para la satisfacción del cliente; a su vez es una

⁴ HOYOS TORRES, William (2010); Universidad Pontificia Bolivariana Bucaramanga; Un libro de Calidad; División Editorial y de Publicaciones UIS

filosofía administrativa completa, y un conjunto de herramientas y procedimientos para su puesta en práctica.

A partir de esta fase aparece la figura del cliente interno y externo, mediante la que se busca la mejora de la calidad en todos los puntos de la cadena de valor del producto, partiendo desde el proveedor hasta el cliente final, se busca su colaboración, viéndolo más como un compañero que como un enemigo.

3.1.6 Organización internacional para la estandarización (ISO)⁵. ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización. El trabajo de preparación de las normas internacionales normalmente se realiza a través de los comités técnicos de ISO. Cada organismos miembro interesado en una materia para la cual se haya establecido un comité técnico, tiene el derecho de estar representado en dicho comité. Las organizaciones internacionales, públicas y privadas, en coordinación con ISO, también participan en el trabajo. ISO colabora estrechamente con la comisión Electrotécnica Internacional (IEC) en todas las materias de normalización electrotécnica

3.1.7. El ciclo PHVA. El ciclo PHVA tiene cuatro etapas. Brevemente, la empresa planifica un cambio, lo realiza, verifica los resultados y, según los resultados, actúa para normalizar el cambio o para comenzar el ciclo de mejoramiento nuevamente con nueva información. Muchas personas que participan en la transformación hablan de “resolver problemas” o de “trabajar en proyectos”, pero esto suele ser porque la terminología es cómoda. El ciclo PHVA, en realidad, representa trabajo en procesos más que tareas o problemas específicos. Los procesos por su misma naturaleza no pueden resolverse sino únicamente mejorarse, si bien al trabajar en los procesos uno ciertamente resuelve algunos problemas.

⁵ Norma Técnica Colombiana/Sistema de Gestión de Calidad Requisitos/ Tercera Autoactualización 2008-11-18.

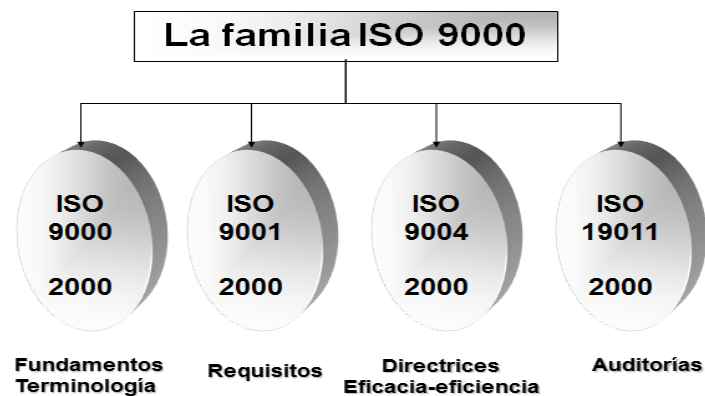
Figura 2. Ciclo de Mejora Continua



Fuente: W.E DEMING, Ciclo PHVA

3.1.7.1 Familia de las normas ISO 9000⁶: La familia de las normas ISO 9000 se ha elaborado para asistir a las organizaciones de todo tipo de tamaño, en la implementación y operación de sistemas de gestión de calidad eficaces. Las normas se citan a continuación:

Figura 3. Familia Normas ISO 9000



Fuente: Autora del proyecto

⁶ Normas fundamentales, sobre gestión de la calidad y documentos de orientación para su aplicación– Instituto Colombiano De Normas Técnicas y Certificación

- La Norma ISO 9000 describe los fundamentos de los sistemas de gestión de calidad y especifica la terminología de los sistemas de gestión de la calidad
- La Norma ISO 9001 especifica los requisitos para los sistemas de gestión aplicables a toda la organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentos que sean de su aplicación y su objetivo de aumentar la satisfacción del cliente. Es la única norma de esta familia que es certificable.
- La Norma ISO 9004 proporciona orientación a las organizaciones para ayudar a lograr el éxito sostenido mediante un enfoque de gestión de la calidad.
- La Norma ISO 19011 proporciona orientación a las auditorías de sistemas de gestión de la calidad y de gestión ambiental.

3.1.7.2 Otras normas técnicas

- **ISO 14000:** La norma ISO 14000 es un conjunto de documentos de gestión ambiental que, una vez implantados, afectará todos los aspectos de la gestión de una organización en sus responsabilidades ambientales y ayudará a las organizaciones a tratar sistemáticamente asuntos ambientales, con el fin de mejorar el comportamiento ambiental y las oportunidades de beneficio económico.
- **OHSAS 18000:** Las normas OHSAS 18000 son una serie de estándares voluntarios internacionales relacionados con la gestión de seguridad y salud ocupacional. Estas normas buscan a través de una gestión sistemática y estructurada asegurar el mejoramiento de la salud y seguridad en el lugar de trabajo.

Una característica de OHSAS es su orientación a la integración del SGPRL (Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales), elaborado conforme a ella en otros sistemas de gestión de la organización (Medio ambiente y/o calidad).

- **ISO 17025:** Es la norma que contiene los requerimientos que los laboratorios de calibración y ensayo tienen que cumplir si desean demostrar que funcionan con un sistema de calidad, son técnicamente competentes y pueden generar resultados válidos.
- **NTC GP 1000:2004:** Esta norma establece los requisitos para la implementación de un sistema de gestión de la calidad aplicable a la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios en Colombia.

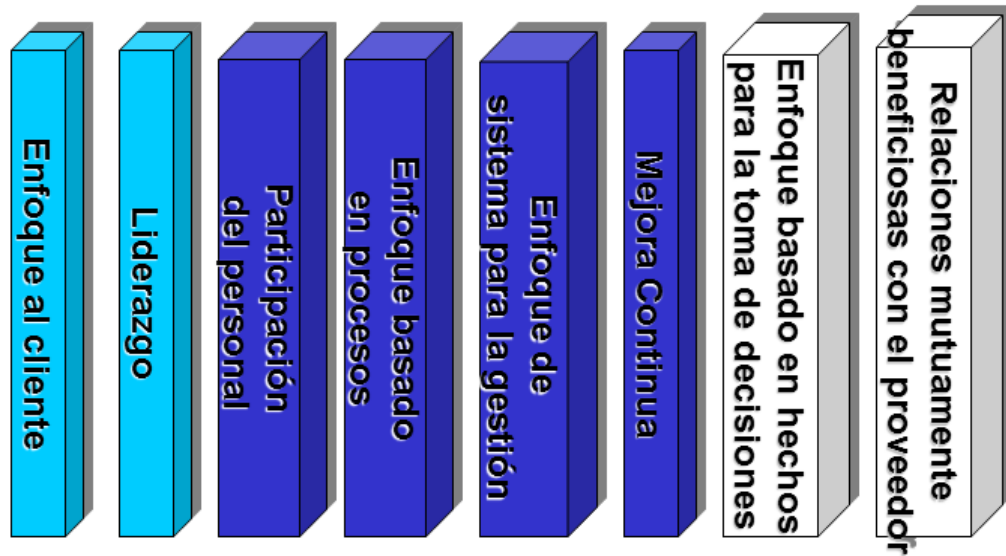
Esta norma tiene como propósito mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes.

3.1.8 Principios de la calidad⁷. Para conducir y operar una organización de forma exitosa se requiere que esta se dirige y controle en forma sistemática y transparente se puede lograr el éxito implementado y manteniendo un sistema de gestión que este diseñado para mejorar continuamente su desempeño mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas. La gestión de una organización comprende la gestión de la calidad entre otras disciplinas de gestión.

Se han identificado ocho principios de gestión de la calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora de desempeño.

⁷ Normas fundamentales, sobre gestión de la calidad y documentos de orientación para su aplicación– Instituto Colombiano De Normas Técnicas y Certificación Icontec/ NTC- ISO 9001/ Generalidades de sistemas de gestión de la calidad tercera edición, 2010.

Figura 4. Principios de la Calidad



Fuente: Autora del Proyecto

3.1.8.1 Enfoque al cliente: Las organizaciones dependen de sus clientes ya sean internos y externos y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.

3.1.8.2 Liderazgo: Los líderes establecen la unidad de propósito y orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

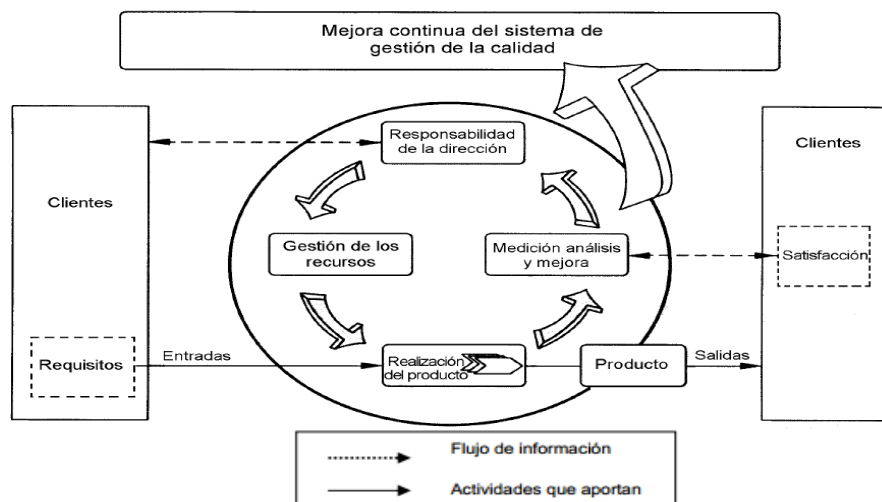
3.1.8.3 Participación del personal: El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

3.1.8.4 Enfoque basado en procesos⁸: Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que determinar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad o un conjunto de actividades que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso. Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso. La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión para producir el resultado deseado, puede denominarse como "enfoque basado en procesos".

El modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos que se muestra en la Figura 6. Ilustra los vínculos entre los procesos presentados en los Capítulos 4 a 8. Esta figura muestra que los clientes juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada. El seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca de si la organización ha cumplido sus requisitos. El modelo mostrado en la Figura 2. Cubre todos los requisitos de esta Norma Internacional, pero no refleja los procesos de una forma detallada.

⁸ Norma Técnica Colombiana/Sistema de Gestión de Calidad Requisitos/ Tercera Autoactualización 2008-11-18.

Figura 5. Modelo de un Sistema de Gestión de Calidad basado en Procesos



Fuente: http://www.ucongreso.edu.ar/grado/carreras/lsi/2006/ele_calsof/Norma_ISO_9001-2000.pdf

3.1.8.5 Enfoque de sistema para la gestión. Identificar y entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

3.8.1.6 Mejora continua. La mejora continua del desempeño de la organización debería ser un objetivo permanente de esta.

3.1.8.7 Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones. Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

3.1.8.8 Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor. Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos de crear valor.

3.2 MARCO LEGAL

Como referente normativo se tiene en cuenta el Decreto 1299 del 22 de abril del 2008, en el cual en el artículo 4º establece la dirección de la gestión ambiental de

dichas organizaciones, la observancia de la normatividad ambiental aplicable y vigente, la prevención, la disminución y el control de la generación de cargas contaminantes aportadas por la empresa, la promoción de prácticas de producción más limpia, el uso racional de los recursos naturales, el aumento de la eficiencia energética en suma con el uso de combustibles más limpios, la implementación de opciones técnicas para la reducción de gases de efecto invernadero y la protección y conservación de los ecosistemas.

La Ley 1562 del 2012 Por medio de la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud ocupacional.

La GTC 45 Mediante el cual se dicta un marco integrado de principios, prácticas y criterios para la implementación de la mejor practica en la identificación de los riesgos.

La GTC 104 esta Guía presenta un marco integrado de principios, prácticas y criterios para la implementación de las mejores prácticas en la gestión del riesgo ambiental.

La GTC 180⁹ esta guía técnica colombiana de responsabilidad social define el compromiso voluntario que las organizaciones asumen frente a las expectativas concertadas que en material de desarrollo humano integral se generan con las partes interesadas.

9

Disponible

en:

http://leadersba.com/new/index.php?option=com_content&view=article&id=82&Itemid=83

Fecha de consulta: 7 de diciembre de 2012

4. DIAGNÓSTICO INICIAL DEL PROCESO DE SOSTENIBILIDAD CON RESPECTO A LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008

La realización de un diagnóstico inicial que permita la identificación de los niveles de cumplimiento para cada uno de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 para el proceso de Sostenibilidad en la organización, es la primera fase de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

El resultado obtenido constituye la línea base para la evaluación posterior a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

4.1 OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO INICIAL

Determinar el grado de cumplimiento actual de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, como punto de partida para la planeación y ejecución de estrategias que orienten la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

4.2 ALCANCE DEL DIAGNÓSTICO

El diagnóstico inicio con el diseño y planificación de las herramientas e instrumentos necesarios para la determinación del estado inicial del cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.

4.3 RESPONSABLES DEL DIAGNÓSTICO INICIAL

El diagnóstico realizado estuvo bajo la responsabilidad de la autora del proyecto junto con el apoyo y acompañamiento de los líderes de las dos superintendencias Ambiental y Social y sus respectivos analistas y personal de Recursos Humanos de la empresa.

4.4 DESARROLLO DEL DIAGNÓSTICO INICIAL

De acuerdo a la planeación del diagnóstico inicial y a la revisión detallada de la metodología para el sistema de gestión de calidad, se estableció que el primer pasó, era realizar un acercamiento con todos los colaboradores del área ambiental, social y de Recursos Humanos, quienes facilitaron la información necesaria referente a sus funciones y a las actividades que realizan al interior de la organización y a su vez conocer la documentación existente para examinar el grado de cumplimiento con respecto a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.

Para la realización del diagnóstico se realizó una lista de verificación Ver Anexo 1, con base a los requerimientos de la norma NTC ISO 9001:2008 desde el capítulo 4 hasta el 8, esta lista de elementos permite evaluar el porcentaje de cumplimiento en que se encuentra el proceso de sostenibilidad actualmente de acuerdo a los numerales exigidos por la norma.

En la lista de verificación se presenta la siguiente estructura, en donde se encuentran el numeral y los requisitos de la norma a ser examinados, clasificación y un espacio apto para observaciones y comentarios de los encargados de los requisitos y las personas entrevistadas.

		AUX COLOMBIA					
LISTA DE VERIFICACIÓN							
NUM	REQUISITO	CALIFICACIÓN					OBSERVACIONES
		0	1	2	3	4	

En la tabla presentada a continuación se encuentra la calificación, valoración y descripción de los niveles de cumplimiento de la NORMA ISO 9001:2008.

Tabla 2. Nomenclatura Utilizada para la realización del Diagnóstico.

CALIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
0	Requisito no aplicable, bajo los parámetros de exclusión de la norma ISO 9001:2008
1	Requisito aplicable, no diseñado, ni desarrollado, ni implementado
2	Requisito en proceso de diseño o desarrollo como especificación del SGC
3	Requisito implementado, con resultados, registros y evidencias.
4	Requisito implementado y auditado con resultados conformes
5	Requisito implementado, auditado y en proceso de mejoramiento continuo.

Fuente: Autora del Proyecto

Así mismo se realizó una interpretación de los porcentajes que se obtuvieron como resultado del diagnóstico, lo cual permitió hacer un mayor análisis de cómo se encuentra cada numeral con respecto a los requisitos de la norma. Ver Tabla 2.

Tabla 3. Ponderación interpretación Resultados del Diagnóstico.

RANGO (%)	CRITERIO
0 - 20%	Insuficiencia Critica
21 - 50%	Insuficiente
51 - 70%	Aceptable
71% - 100%	Sobresaliente

Fuente: Autora del Proyecto

4.5 RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO

El interés manifestado por los Directivos y la Gerencia de Sostenibilidad a cerca de llevar a cabo el diseño e implementación del Sistema de Gestión de Calidad fue evidenciado durante la socialización de los resultados del diagnóstico.

Así mismo esta primera evaluación del diagnóstico constituye la primera impresión acerca del estado de avance del Sistema en la Gerencia de Sostenibilidad, la cual mostró su compromiso por mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad, y tuvo un primer acercamiento con lo que se pretende mejorar en cuanto a la documentación, seguimiento y control de las actividades y cuál debe ser el compromiso por parte de la dirección para asegurar el correcto funcionamiento y planeación del sistema.

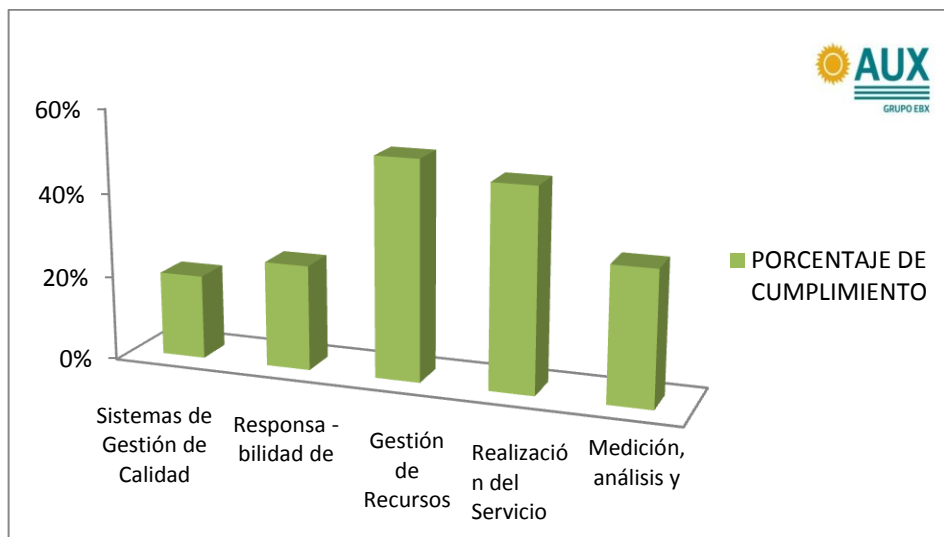
De la realización del diagnóstico se obtuvieron los siguientes porcentajes (%) de cumplimiento, evidenciando resultados importantes para realizar la planificación del sistema, visualizando la situación real de la empresa y al mismo tiempo servir de herramienta para la planificación del proyecto. Ver tabla 4.

Tabla 4. Resultados del Diagnostico

NUMERAL	DESCRIPCIÓN	NIVEL DE DESEMPEÑO OTORGADO	PORCENTAJE
4	Sistema de Gestión de Calidad	1	20%
5	Responsabilidad de la Dirección	1,25	25,0%
6	Gestión de Recursos	2,6	52%
7	Realización del Servicio	2,4	48%
8	Medición, Análisis y Mejora	1,6	32%
PUNTAJE TOTAL		1,77	35%

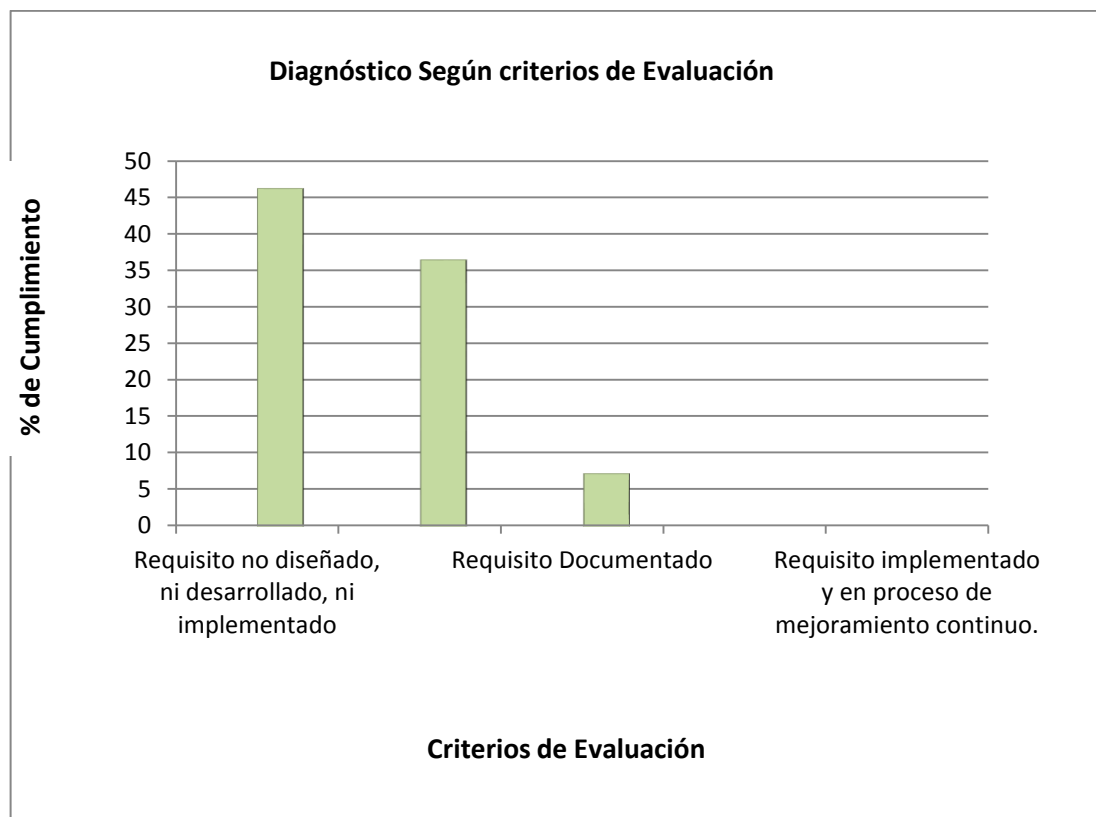
Fuente: Autora del Proyecto

Figura 6. Resultados del Diagnostico



Fuente: Autora del Proyecto

Figura 7. Diagnostico según criterios de Evaluación



Fuente: Autora del Proyecto

A partir de los resultados del diagnóstico y de acuerdo a la Figura 6 y 7 se evidencia un nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma insuficiente en la mayoría de sus numerales, mostrando que falta documentación de todas las actividades desarrolladas al interior del proceso, las cuales deben implementarse y estar en constante mejoramiento dentro de la organización, de esta forma se evidencia la necesidad de llevar a cabo todas las etapas establecidas para implementar el Sistema Gestión de Calidad para el Proceso de Sostenibilidad.

Aunado a lo anterior el 35% como promedio total, indica que se debe fortalecer en gran medida todos los numerales aplicables, especialmente a los que se refiere al numeral cuatro relacionado con el Sistema de Gestión de Calidad mostrando el nivel de cumplimiento más bajo con respecto a los demás, así mismo el capítulo de responsabilidad de la dirección y el de medición, análisis y mejora deben reforzarse para garantizar una adecuada implementación y mantenimiento del SGC.

4.6 CONCLUSIONES DEL DIAGNÓSTICO INICIAL

- Se deben generar documentos que permitan definir claramente las responsabilidades e identificar las actividades al interior del Proceso de Sostenibilidad.
- No hay un conocimiento claro de la importancia de la calidad para el proceso de sostenibilidad de la empresa.
- La Alta Dirección de la empresa así como del proceso de Sostenibilidad debe asegurarse de que se comunique la necesidad de satisfacer los requerimientos del cliente al interior de toda la organización.
- Capacitación del personal del Proceso de Sostenibilidad de cada una de las actividades y procedimientos frente a los requisitos de la norma y del contenido de la misma.

- Planeación del presupuesto de manera sistemática para lograr la eficaz distribución de los recursos en el Proceso de Sostenibilidad.
- Retroalimentación con los beneficiarios y actores directos e indirectos vinculados con la organización, como una herramienta que permita conocer el grado de satisfacción frente a los servicios ofrecidos.
- Conformación del equipo de calidad como apoyo a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad para asegurar la eficacia y el mejoramiento continuo del sistema.
- Es necesario generar documentos, que permitan describir las actividades que se realizan dentro del proceso de Sostenibilidad e identificar los responsables para llevarlas a cabo.
- Dentro del proceso de Sostenibilidad, las actividades se realizan paso a paso, de manera informal, pero no se cuenta con los procedimientos documentados del proceso. Es necesario realizar todas las actividades de una manera organizada.
- No se cuenta con un manual de funciones que muestre la estructura organizacional de la empresa, los perfiles y responsabilidades de cada cargo.

4.7 ESTRATEGIA DEL PROCESO DE SOSTENIBILIDAD

El proceso de Sostenibilidad debe enfocarse en realizar alianzas estratégicas con una visión de desarrollo sostenido con la comunidad con el objetivo de que los pobladores sean actores de su propio desarrollo, es por esto que es necesario que la comunidad participe de los procesos, este informada y conozca los programas de la empresa minera para proteger el medio ambiente y su entorno social. Igualmente debe ir de la mano con la gestión ambiental buscando siempre el uso eficiencia de los recursos naturales, agregándole valor al entorno y ayudando a la reducción y control de los impactos ambientales generados por la operación.

Para la definición de las estrategias se procedió a realizar el análisis externo e interno de la organización, de lo cual resulta una matriz DOFA, para la obtención de las estrategias principales para el departamento de Sostenibilidad.

4.7.1 Análisis interno. Para el análisis interno de la Empresa AUX Colombia S.A.S, se realizaron reuniones con colaboradores de cada subproceso de Gestión ambiental y social las cuales sirvieron para conocer cuáles eran esas fortalezas y debilidades existentes dentro del proceso de Sostenibilidad permitiendo tomar las más relevantes y representativas, de acuerdo a esto se determinaron seis fortalezas y ocho debilidades para la Gerencia de Sostenibilidad de la empresa.

Tabla 5. Fortalezas y Debilidades del proceso de sostenibilidad

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>1. Ofrece condiciones de trabajo dignas a los colaboradores y contratistas de acuerdo con los mejores estándares de calidad.</p> <p>2. Actividad generadora de empleo en las diferentes fases del proyecto.</p> <p>3. Uso de producción más limpia por los contratistas comprometiéndolos con estándares de desempeño similares a los que la adopta la empresa en sus actividades, productos y servicios</p> <p>4. Los mineros de la empresa tienen buenas relaciones con las autoridades locales.</p> <p>5. Inversión de recursos en proyectos bajo el concepto de minería sostenible. (Restauración de plataformas, mitigación de impactos generados por los pasivos ambientales de la zona).</p> <p>6. Inversión en programas y proyectos de desarrollo social (educación, cultura, salud, etc.) que contribuyen con el bienestar de la región Soto norte.</p> <p>7. Interés por parte del estado para hacer seguimiento.</p>	<p>1. No existe misión, visión, metas y objetivos del proceso de sostenibilidad.</p> <p>2. No existe procedimientos dentro del proceso de Sostenibilidad de la empresa.</p> <p>3. Falta de definición de los perfiles de cargo de los trabajadores.</p> <p>4. Falta de una cultura que propicie el mejoramiento continuo en el desempeño del proceso.</p> <p>5. Falta de indicadores que midan los objetivos y metas del proceso.</p> <p>6. Falta realizar una planeación estratégica que permita programar las acciones y actividades a realizar para cumplir con los cometidos del proceso.</p> <p>7. Percepción generalizada de bajo aporte al desarrollo de la región de la empresa debido a la falta de divulgación del impacto económico y social de la minería.</p> <p>8. Desconocimiento por parte de la comunidad de las especificaciones técnicas de la minería y requerimientos por parte de la autoridad ambiental para la ejecución de proyectos mineros.</p>

Fuente: Autora del Proyecto.

Con la definición de estas fortalezas y debilidades, se procedió a realizar la matriz de evaluación de factores internos, donde a cada una de ellas se les asignó un peso individual en porcentaje donde la suma es igual al 100%. Después de asignados los pesos, se procedió a calificar cada una de ellas con una calificación de 1 a 4 estas calificaciones se basan en la eficacia de las estrategias al interior de la compañía, siendo 1 el puntaje de menor importancia y 4 el mayor. Multiplicando el peso en porcentaje por la calificación, se obtuvieron los ponderados individuales, que fueron sumados para obtener un total ponderado de 3,16. (Ver Anexo 2), la suma de los resultados ponderados de la matriz está por encima de 2.5, con un valor exacto de 3.16 lo que indica que el proceso de Sostenibilidad presenta una situación interna favorable donde predominan fortalezas como: El uso de producción más limpia por los contratistas comprometiéndolos con estándares de desempeño similares a los que adopta la empresa en sus actividades, productos y servicios así como también la inversión de recursos en proyectos bajo el concepto de minería Sostenible.

4.7.2 Análisis externo. En el análisis externo, se definieron siete oportunidades y amenazas, según la situación actual de otras empresas mineras y del gobierno con respecto al sector minero energético y de la situación que se está viviendo actualmente en las principales zonas mineras

Tabla 6. Amenazas y Oportunidades

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
1. Altos flujos de inversión extranjera por condiciones idóneas de la región. (Ubicación estratégica, Recurso Humano Calificado y competitivo, seguridad para la inversión, tributación, TLCs y preferencias arancelarias) para llevar a cabo diferentes proyectos mineros e industriales. 2. La Autoridad ambiental y minera combaten	1. Conflicto y diferencia de interés, paralizaciones y huelgas de la población del área de influencia del proyecto solicitando puestos de trabajo directo en las compañías multinacionales. 2. Cambio de reglamentación ocasionando el declive de empresas mineras presentes en la región por ubicación del proyecto dentro de espacios y áreas protegidas

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p>activamente la minería ilegal y están en desacuerdo con las prácticas informales.</p> <p>3. Asociación del Sector minero a gran escala.</p> <p>4. Minería responsable trae desarrollo, genera empleo y puede desarrollarse de la mano con las comunidades.</p> <p>5. Nuevas reformas ambientales a implementar por parte del estado permitirán realizar nuevas exploraciones y expansiones en proyectos ya establecidos.</p> <p>6. Alto interés del estado por fortalecer la competitividad del sector y la exigencia de los más altos estándares ambientales.</p> <p>7. Existencia de nuevas tecnologías que permitan producir más eficientemente a todos los niveles (Calidad, Rentabilidad, Ambiental)</p>	<p>3. Consideración de la pequeña minería como la única entrada tangible de recursos para la zona.</p> <p>4. Incumplimiento de las normas ambientales por parte de la minería ilegal y artesanal.</p> <p>5. Alta dependencia del estado en temas normativos y legales para resolver problemáticas ambientales.</p> <p>6. Falta de mano de obra calificada para desempeñar labores en el sector minero.</p>

Fuente: Autora del Proyecto

Para la realización de la matriz de factores externos, se le otorgó un peso individual en porcentaje a cada una de las oportunidades y amenazas, con una sumatoria igual a 100%. Asignados los pesos, se calificó cada una de ellas con un puntaje de 1 a 4 estas calificaciones se basan en la eficacia de las estrategias de la empresa, siendo 1 el puntaje de menor relevancia para la empresa y 4 el de mayor relevancia. Posteriormente, se multiplicó el peso individual en porcentaje, con la calificación para obtener los ponderados individuales. Sumando todos los ponderados individuales se obtuvieron un ponderado total de 3,08. (Ver Anexo 3), la suma de los resultados ponderados de la matriz está por encima de 2.5, con un valor exacto de 3.08 lo que indica que la situación externa es favorable, ya que predominan las oportunidades como: altos flujos de inversión extranjera por condiciones idóneas de la región, para llevar a cabo diferentes proyectos mineros e industriales así como alto interés del estado por fortalecer la competitividad del sector y la exigencia de los más altos estándares ambientales.

4.7.3. Matriz interna y externa. Para la realización de la matriz interna - externa se ubica el total ponderado de la matriz de factores internos en el eje horizontal que tiene los criterios fuerte, promedio y débil y el total ponderado en el eje vertical, con los criterios de evaluación de alto, medio y bajo. Al ubicar las coordenadas de los ponderados totales, el punto resultante resulta dentro del I cuadrante, que corresponde a la implicación estratégica de “Crecer y Construir”. (Ver Anexo 4). Lo que indica que se debe trabajar en estrategias que fortalezcan el buen relacionamiento con la comunidad en cuanto a oportunidades laborales e inversiones en proyectos que fortalezcan el desarrollo social, cultural y económico de la comunidad y así mismo se mejore continuamente las practicas mineras con el objeto de hacer uso sostenible y eficiente de los recursos naturales presentes en la región.

4.7.4. Análisis DOFA. Con las oportunidades y amenazas identificadas en la matriz de factores externos y las fortalezas y debilidades resultantes del análisis interno, se procede a realizar la matriz DOFA. (Ver Anexo 5), donde con la identificación previa de las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas, muestra con claridad las estrategias necesarias para solucionar posibles problemas que se estén presentando y hacia dónde encaminar los recursos y esfuerzos.

5. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La empresa AUX Colombia, es una empresa perteneciente al Grupo EBX, y su Holding se encuentra en Brasil, por lo tanto muchos de los documentos y procesos son regidos por el Grupo y todas las empresas dentro de él tienen que adecuarse y alinearse para cumplir estos requisitos que exige el pertenecer a este.

Para la planificación del Sistema de gestión de calidad se estableció la metodología para desarrollar la implementación del SGC. Esta metodología consistió en cinco pasos basados en el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), y se instauró con el fin de realizar el trabajo por etapas de una forma ordenada permitiendo obtener como resultado una organización basada en el mejoramiento continuo y enfocado a cumplir los requisitos del cliente.



A continuación se describen las etapas para la implementación del SGC y su relación con el ciclo PHVA:

➤ DIAGNÓSTICO (PLANEAR): Esta fase se realizó con el objetivo de conocer la situación actual del proceso, revisando los documentos y registros

existentes, logrando determinar las actividades y la documentación necesaria para dar cumplimiento a los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

PLANIFICACIÓN (PLANEAR): Durante esta etapa se rediseña la Política de Calidad, los objetivos de calidad y el despliegue de indicadores, así mismo se realizan las caracterizaciones del Proceso y Subprocesos que conforman la Gerencia de Sostenibilidad.

DOCUMENTACIÓN (HACER): En esta fase se elabora la documentación requerida por la NTC ISO 9001:2008 y necesaria para la operación del proceso.

IMPLEMENTACIÓN (HACER): Esta etapa corresponde al inicio del Sistema de Gestión de Calidad a través de actividades de socialización de los documentos elaborados con el fin de que el personal implicado en los procesos tenga conocimiento de ellos y los adopte en el desarrollo de sus actividades.

EVALUACIÓN (VERIFICAR Y ACTUAR): En esta última fase se realiza las dos auditorías internas, definidas mediante un programa de trabajo, y se toman las acciones de acuerdo a los hallazgos encontrados.

CAPACITACIÓN: las capacitaciones se realizan paralelamente a todas las etapas y son dirigidas al personal de Sostenibilidad, por medio de reuniones, talleres prácticos y diferentes actividades que permitieron que todos los colaboradores entendieran la importancia de implementar el Sistema de Gestión de Calidad en la Gerencia de Sostenibilidad.

5.1 DEFINICIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La evaluación se elaboró teniendo en cuenta los procesos y actividades que se desarrollan dentro de la Gerencia de Sostenibilidad, elaboración de estrategias y programas que permitan dar cumplimiento a los requisitos legales aplicables a la organización, así como el desarrollo de planes, programas y proyectos realizados en beneficio del bienestar socio-económico y cultural de la región del área de influencia del proyecto minero.

5.2 EXCLUSIONES

En el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad se excluyeron los siguientes numerales:

- **Numeral 7.3 Diseño y desarrollo.** Se excluye este requisito en el Sistema de Gestión de Calidad basados en que el área encargada del diseño y desarrollo del producto en este caso en que la empresa se encuentra en etapa de exploración, sería el área de ingeniería y geología de la empresa.
- **Numeral 7.4 Compras.** Se excluye este requisito en el Sistema de Gestión de Calidad ya que la empresa cuenta con un área de suministros la cual es la encargada de revisar y verificar todas las compras realizadas, por lo tanto no aplica en la implementación del sistema de Gestión de Calidad para el proceso de Sostenibilidad.

5.3 CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE CALIDAD

Para llevar a cabo el Sistema de Gestión de Calidad, es necesario contar con personas que garanticen y aseguren el adecuado desarrollo y ejecución de todas las actividades y procesos relacionados con este. Dentro del Grupo EBX, se

cuenta con el Consejo de Administración del Grupo EBX, donde ellos, son los encargados de velar por el correcto funcionamiento y eficiencia de todos los procesos de la empresa así mismo también son los encargados de las normas y políticas que rigen todas las empresas del Grupo. El Grupo EBX, enmarca todas las acciones de la calidad dentro del área de Sostenibilidad. En el Grupo EBX, existe el Consejo de Administración que está conformado por un grupo de profesionales altamente calificados de todas las empresas con conocimiento de todos los sectores de las empresas y del mercado corporativo.¹⁰

Dentro de este marco, el Consejo de Administración del Grupo EBX, tiene la potestad de establecer los objetivos, la política y la orientación general de los negocios¹¹, las normas que respectan a cada uno de estos aspectos, siendo responsabilidad de cada una de las áreas de la EBX Holding ubicada en Brasil de su elaboración y divulgación para cada una de las empresas que la componen.

Además de esto, para la empresa AUX Colombia S.A.S, en miras a la implementación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad para el proceso de Sostenibilidad, identificó algunos líderes y facilitadores para integrar el Comité de Calidad compuesto por personal calificado de cada una de las dependencias ambiental y Social, los cuales están encargados de fomentar, promover y orientar todas las actividades referentes a la calidad.


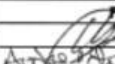

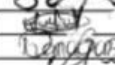
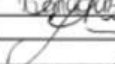

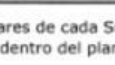
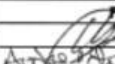

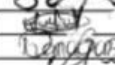
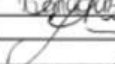

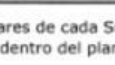
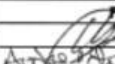

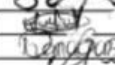
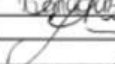

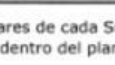
Mediante reunión realiza el 21 de Septiembre de 2012 y evidenciando en la (figura 8), se conformó el comité de Calidad con la misión de contribuir a la mejora de los canales de comunicación entre la alta dirección y el personal del proceso, así mismo el comité de calidad constituye la instancia en la que se atenderá y analizarán los intereses, necesidades, inquietudes, opiniones y sugerencias de

¹⁰ Disponible en: <http://www.ebx.com.br/pt-br/Governanca/Paginas/organograma.aspx>. Fecha de consulta: Septiembre 22 de 2012

¹¹ Disponible en: <http://ri.AUX.com.co/show.aspx?idCanal=zMWqw0ym2uLcBLMzcfLulw>. Fecha de consulta: Septiembre 22 de 2012

cada una de los subprocesos que conforman la Gerencia de Sostenibilidad de la empresa.

Figura 8. Acta de conformación del Comité de Calidad

		AUX COLOMBIA SAS																						
FORMATO		FO AU SGT.001																						
DOCUMENTACIÓN: Acta de Conformación del Comité de Calidad		Fecha: 14/03/2017	Versión: 1																					
1. OBJETIVO DE LA REUNION Conformación del comité de Calidad del Proceso de Sostenibilidad de AUX Colombia S.A.S																								
2. TUTOR DEL PROYECTO Luis Alfredo Restrepo Bravo																								
3. TEMAS TRATADOS 1. Nominamiento del Representante de la dirección 2. Definición de las funciones y responsabilidades del Representante dirección 3. Conformación del comité de Calidad Para la implementación del S.E.C.																								
4. CONCLUSIONES OBTENIDAS DE LA REUNION Se nombra a Luis A Restrepo Bravo como representante de la dirección del S.E.C.																								
5. CONFORMACION DEL COMITÉ DE CALIDAD El comité de Calidad del Proceso de Sostenibilidad quedo integrado por:																								
<table border="1"> <thead> <tr> <th>NOMBRE</th> <th>CARGO</th> <th>FIRMA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>William Perez Vega</td> <td>Superintendente Ambiental</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Audrey Chaparro</td> <td>Profesional Ambiental</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Santiago Martinez</td> <td>PP Campo Social</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Ligia Duran</td> <td>Profesional Social</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Diana Marcela Gonzalez</td> <td>Coordinadora Calidad</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Luis Alfredo Restrepo</td> <td>Profesional Sostenibilidad</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				NOMBRE	CARGO	FIRMA	William Perez Vega	Superintendente Ambiental		Audrey Chaparro	Profesional Ambiental		Santiago Martinez	PP Campo Social		Ligia Duran	Profesional Social		Diana Marcela Gonzalez	Coordinadora Calidad		Luis Alfredo Restrepo	Profesional Sostenibilidad	
NOMBRE	CARGO	FIRMA																						
William Perez Vega	Superintendente Ambiental																							
Audrey Chaparro	Profesional Ambiental																							
Santiago Martinez	PP Campo Social																							
Ligia Duran	Profesional Social																							
Diana Marcela Gonzalez	Coordinadora Calidad																							
Luis Alfredo Restrepo	Profesional Sostenibilidad																							
6. FUNCIONES DEL COMITÉ DE CALIDAD <ul style="list-style-type: none"> Asegurar la conectividad entre los objetivos generales del SGC y los particulares de cada Subproceso. Apoyar la formulación de proyectos en materia de calidad para ser incluidos dentro del plan del proceso de sostenibilidad. Promover que todo el personal se involucre y comprometa con los procesos de calidad y mejora dentro del proceso de Sostenibilidad. Difundir el resultado del desempeño de los Subprocesos. Proponer y promover las acciones necesarias para construir la cultura de calidad en todo el Proceso de Sostenibilidad. Informar a los altos directivos sobre los avances y resultados del sistema de Gestión de calidad del proceso. 																								

Fuente: Autora del Proyecto

5.4. DESIGNACIÓN DEL REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

La Gerencia de Sostenibilidad ha designado el cargo de Profesional Sistemas Integrados de Gestión al Ing. Luis Alfredo Restrepo como representante directo para el Sistema de Gestión de Calidad, quien además de sus responsabilidades y funciones deberá:

➤ Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en el proceso de Sostenibilidad.

➤ Informar a la Gerencia el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y de cualquier necesidad de mejora.

➤ Asegurarse de que se tomen todos los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

5.5 PLAN DETALLADO DE TRABAJO

Como parte de la planificación del Sistema de Gestión de Calidad se elaboró el Plan detallado de Trabajo, que contempla los tiempos planificados para dar cumplimiento a cada etapa necesaria para la ejecución del proyecto. (Ver anexo 6).

Una vez realizado el plan, en reunión con el comité de Calidad fue aprobado para la ejecución de las actividades tal como allí se mencionan.

La Planificación del Sistema de Gestión de Calidad para el proceso de Sostenibilidad fue realizada por la autora de este proyecto y el Ing. Luis Alfredo Restrepo designado como tutor de este proyecto.

5.6 POLÍTICA DE CALIDAD

La empresa AUX Colombia cuenta con una política de Sostenibilidad aprobada por los altos directivos de la empresa, pero esta política no está direccionada y enfocada hacia la satisfacción del cliente como eje clave para un Sistema de gestión de Calidad, es por esto que la Gerencia de Sostenibilidad junto con el comité de Calidad toman la decisión de rediseñar la Política de Sostenibilidad hacia una política de Calidad que satisfaga las necesidades y expectativas de los stakeholders, asegurando su adecuación a los propósitos de la empresa y a las directrices establecidos por el Grupo EBX.

De acuerdo a esto para el rediseño de la política de calidad fue necesario destinar jornadas de reunión con las personas involucradas, además el autor del proyecto de grado dio a conocer el concepto de la política de calidad para concientizar al personal del proceso de Sostenibilidad la importancia dentro del sistema de gestión de calidad, donde se acordó trabajar con la metodología de la matriz las Necesidades y Expectativas de los grupos de interés vs las metas del Proceso de Sostenibilidad, herramienta que fue de muchas utilidad para reestructurar y redefinir la política.

Los Factores a utilizar en la matriz fueron definidos por el comité de calidad donde se especificó una ponderación para cada uno de estos, ponderación necesaria para obtener la calificación final de los factores que sirvieron como directrices para el rediseño de la política. La puntuación para evaluar los factores fueron los siguientes:

Tabla 7. Escala de puntuación, matriz “Necesidades y expectativas de los grupos de interés vs Metas del Proceso de Sostenibilidad”

Relación de Impacto	Valor
<i>Poca</i>	1
<i>Media</i>	5
<i>Alta</i>	10

Fuente: Autora del Proyecto

Tabla 8. Matriz necesidades de los grupos de interés vs. Metas del Proceso de Sostenibilidad

Necesidades y Expectativas de los grupos de interes	Metas del Proceso de Sostenibilidad								Total Puntos
	Mejoramiento Continuo	Lograr buena imagen y mantener reputación corporativa	Inversion en tecnicas y metodos que no causen daño ambiental y social	Satisfaccion de la comunidad	Fortalecimiento institucional de la region	Cumplir todos los requisitos legales aplicables a la compañía.	Compensar intervenciones ambientales	Buen Relacionamiento con las Partes interesadas.	
Cumplimiento de normas ambientales	10	10	5	10	1	10	10	10	66
Transparencia en acciones que realiza.	10	5	1	10	5	10	5	10	56
Implementacion de proyectos que benefician el desarrollo social, cultural y economico de la sociedad.	10	10	5	10	10	5	1	10	61
Canales de comunicación efectivos, directos entre las partes interesadas y la empresa.	10	5	5	10	5	10	5	5	55
Tecnologias y procesos mas limpios que cuiden y hagan sostenible el medio ambiente.	5	5	10	10	5	10	5	5	55
Total Puntos	45	35	26	50	26	45	26	40	

Fuente: Autora del Proyecto

Dentro de los resultados arrojados por la matriz se tiene que dentro de las necesidades y expectativas de los grupos de interés, los factores con mayor puntuación fueron el cumplimiento de la norma y la implementación de proyectos que beneficien el desarrollo social, cultural y económico de la sociedad y en las

Metas del Proceso de Sostenibilidad se encuentran mejoramiento continuo, satisfacción de la comunidad, cumplimiento de todos los requisitos legales aplicables a la compañía y buen relacionamiento con las partes interesadas.




La política de Calidad para el Proceso de Sostenibilidad quedo definida de la siguiente manera:

“Para AUX, la sostenibilidad es una parte intrínseca de su proceso de emprender. De manera innovadora y sistémica, desarrolla sus negocios a partir de una visión integradora de conceptos y valores que determinan los comportamientos necesarios para plantear y encontrar el retorno financiero a los accionistas y colaboradores, promoviendo el desarrollo social y económico de las comunidades vecinas, la protección del ambiente y de las personas, el buen relacionamiento con los grupos de interés, la diversidad cultural, y la utilización racional de los recursos naturales. Así mismo está comprometida con la eficacia, eficiencia y mejoramiento continuo de todos los procesos de la organización para lograr la satisfacción del cliente interno y externo y cumplir con la legislación ambiental aplicable a nuestras operaciones.

Sirviendo como un catalizador del desarrollo de las regiones donde opera, AUX promueve la construcción de soluciones de gestión y gobernanza del territorio, en conjunto con los diferentes agentes de la sociedad, buscando ser un ejemplo de liderazgo empresarial responsable para Colombia y el mundo”

5.7 OBJETIVOS DE CALIDAD

Tomando como base la política de calidad del proceso de Sostenibilidad se estableció los siguientes objetivos:


-  Planificar y seleccionar estrategias que permitan el logro de metas y proyectos para el área Ambiental y Social de la organización.
-  Garantizar la conservación y la integridad del medio ambiente mediante la implementación de acciones ambientales que permitan prevenir y minimizar los impactos ambientales ocasionados por la operación.
-  Mejorar continuamente el proceso de Sostenibilidad a través de la participación de todo el personal en la implementación de acciones correctivas y preventivas.

- Aumentar el nivel de satisfacción de la población de influencia del proyecto mediante programas de fortalecimiento socio cultural, desarrollo económico y calidad de vida de los municipios del área de influencia del proyecto.
- Hacer seguimiento al desarrollo, implementación, mantenimiento y mejoramiento de las acciones y objetivos estratégicos con los cuales se ha comprometido el proceso de sostenibilidad.

5.8 INDICADORES DE GESTIÓN

Los objetivos de calidad fueron establecidos con el fin de hacerle seguimiento al grado de cumplimiento de la política, donde para esta medición fue necesario la creación de indicadores asociados a dichos objetivos de calidad. A continuación se relacionan los objetivos con sus respectivos indicadores.

Tabla 9. Relación Objetivos e Indicadores

Indicadores del Sistema de Gestion de Calidad				
				
OBJETIVO	INDICADOR	INDICE	META (%)	FRECUENCIA
Planificar y seleccionar estrategias que permitan el logro de metas y proyectos para el area Ambiental y Social de la organización.	Indice de seguimiento a las metas en los diferentes planes y programas para el área ambiental y social.	# actividades realizadas eficazmente en cada uno de los planes y programas ambientales y sociales/ # actividades establecidas para cada plan o programa de la gestión ambientales y Social.	>90	Anual
Garantizar la conservacion y la integridad del medio ambiente mediante la implementacion de acciones ambientales que permitan prevenir y minimizar los impactos ambientales ocasionados por la operación	Indice de cumplimiento de metas ambientales	# Metas cumplidas en los plazos establecidas por la autoridad ambiental /# Metas establecidas entre la compañía y la autoridad ambiental.	>90	Semestral
	Indice del estado de cumplimiento de la normatividad ambiental evaluada por las autoridades ambientales	# Indicadores cumplidos efectivamente de acuerdo a lo establecido en los documentos que autorizan la autoridad ambiental*100 /# Indicadores de seguimiento establecidos para cada uno de los programas que conforman la gestion ambiental.	100	Anual
	Indice del estado legal ambiental de la compañía minera	# Requisitos legales ambientales cumplidos eficazmente /# Requisitos legales ambientales asociados a los aspectos ambientales de la compañía	100	Anual
Mejorar continuamente el proceso de Sostenibilidad a traves de la participacion de todo el personal en la implementacion de acciones correctivas y preventivas.	Eficacia en acciones correctivas hechas por las partes interesadas	N° total de acciones correctivas ejecutadas eficazmente/ N° total de acciones correctivas planteadas.	>=1	Mensual
	Eficacia en acciones preventivas hechas por las partes interesadas	N° total de acciones preventivas ejecutadas eficazmente/ N° total de acciones preventivas planteadas.		
Aumentar el nivel de satisfaccion de la poblacion de influencia del proyecto	Nivel de satisfaccion de la comunidad en los diferentes programas y proyectos desarrollados por el area social	% de satisfaccion de los beneficiarios con respecto a los objetivos planteados en las encuestas de los diferentes programas sociales.	>90	Trimestral
Hacer seguimiento al desarrollo, implementacion, mantenimiento y mejoramiento de las acciones y objetivos estrategicos con los cuales se ha comprometido el proceso de sostenibilidad.	Indice de cumplimiento de auditorias	Numero de auditorias ejecutadas*100 / Numero de auditorias programadas	100	Semestral

Fuente: Autora del Proyecto.

5.9. IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS

La empresa AUX Colombia, usa un enfoque por procesos dentro de su Sistema de Gestión. Cada uno de ellos fue identificado en el mapa de procesos, siendo una herramienta muy útil para la delimitación de los procesos y definir la interacción entre ellos. La definición del mapa de procesos, a su vez permite identificar los responsables de cada uno de los procesos de la empresa, para optimizar recursos y enfocarse en la mejora continua.

Dentro de la norma NTC ISO 9001:2008, y debido al enfoque, se establecieron los procesos necesarios para el funcionamiento de la empresa, teniendo en cuenta las entradas y salidas.

El mapa de procesos fue generado por el proceso de Sistemas Integrados de Gestión, con el apoyo del comité de Calidad del proceso de Sostenibilidad y el proceso de Gestión de Recursos Humanos y aprobado por los altos directivos de la empresa, siendo el resultado de un análisis y revisión de la interacción de los procesos, dado que en el desarrollo del sistema se han agregado, modificado y eliminado alguno de ellos, de esta forma la empresa a determinado cuatro procesos importantes para el desarrollo de las actividades del

5.9.1 Procesos Estratégicos. Los procesos ubicados en la parte superior izquierda del mapa, son conocidos como procesos estratégicos. Dentro de los procesos estratégicos encontramos los procesos líderes en la toma de decisiones y los que proporcionan las directrices y políticas, a todos los otros procesos de la empresa. En la empresa fueron identificados dos procesos estratégicos como lo son: proceso de Sostenibilidad y proceso de direccionamiento estratégico.

5.9.2 Procesos de Evaluación. Los procesos de evaluación, ubicados en la parte superior derecha del mapa de procesos, tienen como razón de ser el control de todo el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad, al igual que las actividades propias del Sistema. Los procesos de evaluación como Contraloría y Sistemas Integrados de Gestión deberán ser los encargados de verificar las actividades de control y evaluación de la eficiencia del proceso de Sistemas Integrados de Gestión.

5.9.3 Procesos Misionales. Los procesos misionales, localizados en el centro del mapa de procesos, hacen referencia a diferentes áreas que otorgan valor a los productos o servicios que ofrece la empresa. En este caso, son los procesos de exploración, explotación, beneficio y cierre de mina, los cuales describen el funcionamiento de la empresa en la actualidad y a unos años.

5.9.4 Procesos de Apoyo. Los procesos de apoyo, en la parte inferior, ayudan en el funcionamiento de la empresa, en la ejecución de las políticas de todos los procesos definidos y que son fundamentales para alcanzar los procesos misionales de la empresa ya que proporcionan los recursos necesarios para alcanzar todas las metas y objetivos trazados en cada proceso. Dentro de los procesos de apoyo se encuentra: Gestión jurídica y legal, Gestión Recursos Humanos, Ingeniería, Administrativo y Financiero, Gestión Recursos Físicos, Gestión Tecnológica de Información y Comunicación, Compras y suministros y Relacionamiento.

Figura 9. Mapa de Procesos AUX Colombia



Fuente: Documentos AUX Colombia

6. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

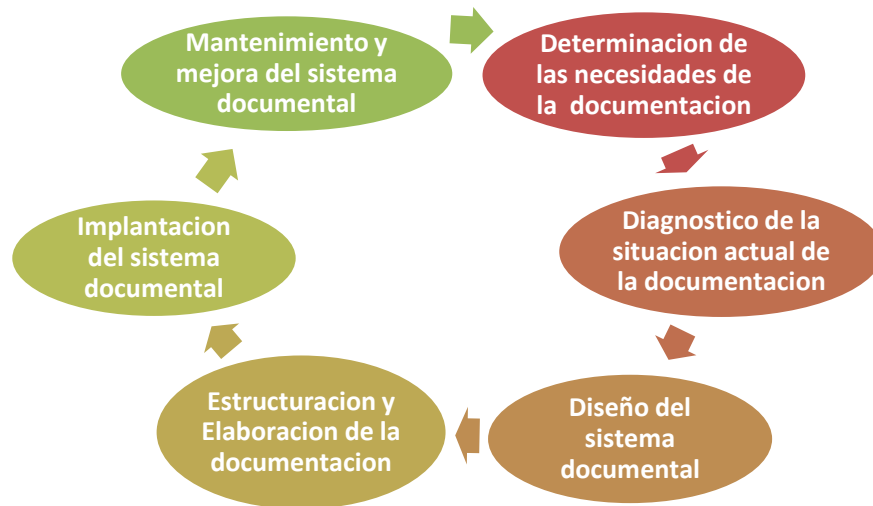
La eficacia del Sistema de Gestión de Calidad depende de la correcta documentación del mismo, convirtiéndose así, en una herramienta para transmitir conocimiento y experiencia y que establece la manera de ejecutar las actividades y asegurar las expectativas del cliente, de este modo uno de los principales objetivos para la estructuración de la documentación es la estandarización de los procesos, lo que definirá la forma correcta de realizar las actividades, y permitirá conocer los responsables y las funciones que deben realizar dentro de los mismos.

La norma ISO 9001:2008 ha reducido significativamente los requisitos de documentación y permite mayor flexibilidad a la organización en cuanto a la forma que escoge para documentar su SGC lo que permite que cada uno de los procesos de la organización desarrolle la mínima cantidad de documentación necesaria a fin de demostrar la planificación, operación y control eficaces de sus procesos y la implementación y mejora continua de la eficacia del SGC.

6.1 METODOLOGÍA PARA LA DOCUMENTACIÓN

Con la finalidad de estandarizar la forma de elaborar la documentación del proceso de Sostenibilidad, se determinó la metodología descrita en la Figura 9. La cual inicio con la identificación de las necesidades de la documentación del proceso, la identificación de los tipos de documentos aplicables, seguido del diseño del sistema documental, elaboración, adecuación e implementación de documentos, y posteriormente aplicación de las acciones de mejora en los documentos.

Figura 9. Metodología de la Documentación del Proceso



Fuente: Autora del Proyecto

6.1.1 Determinación de las necesidades de documentación. En la primera etapa del diseño e implementación del sistema documental se tuvo como objetivo determinar los tipos de documentos que deben existir en el proceso de sostenibilidad para garantizar el correcto funcionamiento e implementación del sistema.

Se identificaron como documentos aplicables y obligatorios para el SGC del proceso de sostenibilidad los siguientes:

- Política y Objetivos de Calidad documentados
- Procedimientos documentados para:
 - ✓ Control de Documentos
 - ✓ Control de Registros
 - ✓ Control de producto no conforme
 - ✓ Auditorías Internas
 - ✓ Control de acciones correctivas
 - ✓ Control de acciones preventivas

6.1.2 Diagnostico de la situación de la documentación. El objetivo de esta etapa es conocer la situación de la documentación con la que cuenta la empresa comparando lo que existe con las necesidades de la etapa anterior. Tomando como base el diagnóstico inicial y analizando lo referente a la documentación se determina la falta de propiedad en el sistema documental, resaltando la carencia de un manual de calidad y un manual de funciones, se encontraron documentos y registros, los cuales no estaban estandarizados y tampoco cumplían con lo establecido en el procedimiento de control de documentos y registros, todos se habían diseñado e implementado sin una codificación y de forma empírica, lo cual no permitía su distribución y control eficiente dentro de la organización.

6.1.3 Diseño del sistema documental. Esta esta etapa se identificaron todos los elementos generales necesarios para la

Elaboración del sistema documental:

- ✓ Definir la Jerarquía de la Documentación.
- ✓ Definir la Autoridad y responsabilidad para la elaboración a cada nivel.
- ✓ Definir estructura y formato del manual de Calidad.

6.1.4 Estructura y elaboración de los documentos. Para definir la estructura documental del Sistema de Gestión de la Calidad para el proceso de Sostenibilidad, se definió la siguiente pirámide documental:

Figura 10. Pirámide Documental



Fuente: Autora del Proyecto

6.1.5 DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Política Corporativa: Establece las directrices y estándares organizaciones, uniformizando y especificando las reglas básicas necesarias para la gestión técnica y administrativa.

Norma Administrativa (Manual de Calidad): Describe de manera resumida todos los procedimientos relacionados con los procesos operacionales o administrativos de un área determinada, respetando las particularidades y necesidades del segmento de actuación de la empresa o los aspectos regionales.

Proceso: Conjunto de recursos y actividades interrelacionadas que transforman elementos de entrada en resultado.

Caracterización: Es aquel documento que define el propósito general del proceso y busca responder a las preguntas qué pretende el proceso y para qué.

Procedimiento: Documenta las rutinas de un proceso o Subproceso determinado, describiendo paso a paso los procedimientos técnicos y operacionales a ser realizados por las áreas y colaboradores involucrados en las actividades.

Formato: Plantilla destinada especialmente a la consignación o anotación de datos.

Registro: Documento que suministra evidencia objetiva de actividades efectuadas o de resultados alcanzados.

Reglamento: Colección ordenada de reglas o preceptos, que por la autoridad competente se da para el desarrollo y cumplimiento de una norma superior.

Documento: Información y su medio de soporte.

Documento interno: Documento generado dentro del Sistema de Gestión de AUX Colombia S.A.S. Ej.: Caracterización, procedimiento operacional, entre otros.

Documento externo: Documento generado por entidades externas a la empresa, pero que es requerido en los procesos. Ej.: normas, especificaciones técnicas, leyes, decretos, resoluciones externas, entre otros.

6.1.5.1 Codificación: Los documentos del Sistema de Gestión de Calidad establecido en el proceso de Gestión de Recursos Humanos de AUX Colombia, fueron codificados de la siguiente manera, y de acuerdo a la Norma de Elaboración de Instrumentos Normativos del Grupo EBX, adaptado a los requerimientos del Sistema de Gestión de Calidad de AUX Colombia:

AA.AU.CCC.DDD

AA: Hace referencia al tipo de documento

Tabla 10. Tipos de documento y codificación

TIPO DE DOCUMENTO	CÓDIGO
Caracterización	CA
Procedimiento	PR
Guía	GU
Manual	MA
Instructivo	IN
Formato	FO

Fuente: Autora del Proyecto

AU: Hace referencia a la sigla definida para la compañía en la Norma Administrativa del Grupo EBX NA.EB.GPC.001.

CCC: Hace referencia al proceso que generó el documento, en este caso el proceso de Sostenibilidad, para el cual se definió el código SOT.

Tabla 11. Tipos de Procesos del Sistema de Gestión

CÓDIGO	PROCESO
ESTRÁTEGICOS	
DIE	Direccionamiento Estratégico
SOT	Sostenibilidad
EVALUACIÓN	

CÓDIGO	PROCESO
CTR	Contraloría
SGS	Sistemas Integrados de Gestión
MISIONALES	
EXR	Exploración
DE APOYO	
GRH	Gestión RH & SSO
GJL	Gestión Jurídica y Legal
GRF	Gestión Recursos Físicos
ADM	Administrativo y Financiero
SUP	Compras y Suministros
GTI	Gestión Tecnológica de Información y Comunicación

Fuente: Documentos AUX Colombia

DDD: Hace referencia al consecutivo dentro del proceso y según el tipo de documento.

Además, Cuando dentro de los Procedimientos, Normas Administrativas, se genere algún formato, se identificará de la siguiente forma:

AA.AU.CCC.DDD.XX.YY

AA: Hace referencia al tipo de documento

AU: Hace referencia a la sigla definida para la compañía en la norma administrativa del grupo EBX de elaboración de instrumentos normativos (NA.EB. GPC.001)

CCC: Hace referencia al proceso que generó el documento.

DDD: Hace referencia al consecutivo dentro del proceso y según el tipo de documento.

XX: Hace referencia a la sigla definida para el tipo de documento formato.

YY: Hace referencia al consecutivo del formato dentro del proceso y según el tipo de documento.

Los formatos que no son generados dentro de procedimientos, Norma Administrativa se identificaran con la sigla DOC y su codificación será de la siguiente manera:

DOC-BB-

BB: Hace referencia al proceso que generó el documento

CCC: Hace referencia al consecutivo de este tipo de documento dentro del proceso o Subproceso.

6.1.6 Elaboración de la documentación. La documentación de una empresa permite la organización de la misma para el cumplimiento tanto de la norma como de las metas y objetivos propuestos. Existen varias razones por las cuales se hace necesaria la documentación de todos los procedimientos y actividades realizadas en la empresa.

La elaboración de documentos contara con la participación y colaboración de profesionales de cada disciplina, así mismo el objetivo de esta etapa será elaborar, revisar y aprobar todos los documentos por cada uno de los

responsables y líderes de cada subproceso ambiental y social, para posteriormente ser aprobados por los directivos de la compañía.

6.1.6.1 Aspectos de forma

- La fuente en los documentos es tamaño diez (10) color gris referencia (R: 162/ V: 152/ A: 138), para los formatos se exceptúa el tamaño de la letra, al igual que para los procedimientos, sólo que en los procedimientos el tamaño de la letra debe ser ocho (8) para los flujo gramas, sin importar el color.
- Todos los formatos tienen la página de control de cambios, pero por motivos de extensión del proyecto no se va a presentar.
- Se maneja el espacio interlineado 1,15.
- Los textos se redactan de manera concisa y consistente que facilite la comprensión del proceso.
- La presentación de los títulos y la numeración se realizarán de acuerdo con la siguiente especificación:


Tabla 12. Niveles y formato de niveles

Niveles		Tipo/Tamaño	Directriz
Primer Nivel	1. TÍTULO 1	Verdana / 12 Negrita	Mayúscula sostenida
Segundo Nivel	1.1 Título 2	Verdana / 12 Negrita	Mayúscula inicial
Tercer Nivel	1.1.1 Título 3	Verdana / 12	Mayúscula inicial
Cuarto Nivel	• Viñeta	Verdana / 10	Mayúscula inicial

Fuente: Norma de Elaboración de Instrumentos Normativos Grupo EBX

6.1.6.2 Encabezado y pie de página

- Encabezado primario


	NOMBRE DE LA EMPRESA		
TIPO DE DOCUMENTO		CÓDIGO DEL DOCUMENTO	
<u>Denominación:</u> Nombre del Documento	Emisión:dd/mm/aa Revisión:dd/mm/aa	Versión:	

- Pie de página primario

Elaborado por: Nombre del Colaborador Cargo	Revisado por: Nombre del Colaborador Cargo	Aprobado por: Nombre del Colaborador Cargo	Página A de A
--	---	---	---------------

- Encabezado secundario

Este patrón de encabezado será utilizado en todas las páginas del documento a excepción de la primera página.

	Tipo de Documento	Código del documento	Emisión: dd/mm/aa Revisión: dd/mm/aa	Versión:
---	--------------------------	-----------------------------	---	-----------------

- Pie de página secundario

Este patrón de pie de página será utilizado en todas las páginas del documento a excepción de la primera página:

Nombre del Documento	Página A de A
-----------------------------	---------------

- **Encabezado y pie de página de los procedimientos:** Al encabezado secundario de los procedimientos se adiciona una fila con la simbología del diagrama de flujo en la página donde se inicia la descripción de las actividades del protocolo.
- **Encabezado y pie de página de los formatos:** Para los formatos solo aplica el encabezado primario y no aplica ningún pie de página.

6.1.6.3 Control de cambios: Todos los documentos del proceso de Sostenibilidad, y por consiguiente de la empresa, deberán en una hoja adicional incluir el ítem “CONTROL DE CAMBIOS” donde se especifica la versión, fecha de actualización y descripción de los cambios realizados, con la siguiente estructura:

VERSIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS REALIZADOS

6.1.6.4 Contenido de los documentos: A continuación, se presenta un resumen con los requisitos de cada uno de los documentos.

Tabla 13. Cuerpo de los documentos

	CA	PR	GU	MA	IN	PG	FO
Encabezado primario	X	X	X	X	X	X	X
Encabezado secundario			X		X	X	
Pie de página primario	X	X	X	X	X	X	
Pie de página secundario			X		X	X	

	CA	PR	GU	MA	IN	PG	FO
Objetivo	X	X	X	X	X	X	
Alcance	X	X	X	X	X	X	
Responsable del programa						X	
Definiciones y/o abreviaturas		X	X	X	X	X	
Descripción		X	X	X	X		
Anexos		Opc.	Opc.		Opc.	Opc.	
Control de cambios	X	X	X	X	X	X	X

Fuente: Autora del Proyecto

6.1.7 Implementación del sistema documental. La implementación de la documentación se hará en las fechas estipuladas según el cronograma de actividades y bajo la dirección de las cabezas de cada subproceso, así mismo se realizarán actividades de socialización para que los colaboradores estén al tanto y se vayan familiarizando con los documentos establecidos para el sistema de gestión de calidad.

6.1.8 Mantenimiento y mejora de los documentos. El Comité de Calidad decidió establecer la revisión interna de los documentos periódicamente para estar actualizando los documentos constantemente y crear una cultura del mejoramiento continuo dentro del proceso de sostenibilidad de la empresa.

6.2 CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS

La caracterización facilita el entendimiento y la comprensión de la interacción de los procesos de la empresa. Dentro de la caracterización podemos encontrar: proveedores, entradas, actividades, salidas y beneficiarios, además del objetivo y el alcance de la caracterización, ayudando así a crear conciencia a todos los

colaboradores del proceso sobre las responsabilidades y los resultados esperados y la satisfacción del cliente, fortaleciendo el trabajo en equipo y el mejoramiento continuo del proceso.


Para la empresa AUX Colombia y para el proceso de Sostenibilidad y los subprocesos de Gestión Ambiental y Gestión Social, se creó el formato de caracterización del mismo (Ver Anexo 7), donde queda plasmada la información más importante del proceso y subprocesos. El formato de caracterización consta de:

- **Nombre del proceso:** Identifica el proceso del cual se va a realizar la caracterización.
- **Objetivo:** Define el propósito del proceso.
- **Alcance:** Indica donde inicia y dónde termina el proceso, es decir, define las actividades límite para su correcto desarrollo.
- **Proveedores:** Empresas, organizaciones o personas que proporcionan unos productos. Pueden ser organizaciones externas o procesos internos.
- **Entradas:** Actividades, información, documentos y/o registros, necesarios para desarrollar las actividades propias del proceso.
- **Actividades:** Conjunto de acciones que se llevan a cabo sobre las entradas del proceso, para generar salidas y cumplir las metas propuestas.
- **Salidas:** Información, documentos o elementos resultantes de las actividades que se desarrollan en el proceso.
- **Beneficiarios:** Organizaciones o personas interesadas que reciben los productos. Pueden ser organizaciones externas o procesos internos.
- **Medición del proceso:** Indicadores para medir y hacer seguimiento del proceso.
- **Responsable:** Líder del proceso y colaboradores.

- **Requisitos:** Lineamientos y requerimientos de los clientes, de la organización y legales y reglamentarios, aplicables al proceso.
- **Documentos de referencia:** Listado de documentos generados en el proceso.
- **Registros del proceso:** Listado de registros generados por el proceso.
- **Seguimiento y monitoreo del proceso:** Actividades que permiten realizar un seguimiento del proceso, para verificar y asegurar el cumplimiento de los objetivos (comités, reunión de auditoría, etc.).

A continuación se muestra el formato de caracterización para todos los procesos de la empresa:

Figura 11. Formato de Caracterización del Proceso

		AUX COLOMBIA		
CARACTERIZACIÓN		CA.AU.SGS.003		
<i>Denominación:</i> Caracterización del Subproceso de Gestión Ambiental		Emisión: 11/10/2013	Versión: 1	
OBJETIVO	Planificar, diseñar, ejecutar y controlar la gestión ambiental en los proyectos mineros auríferos liderados por AUX COLOMBIA, buscando el cumplimiento de la normatividad ambiental vigente así como las políticas corporativas, la minimización de los impactos ambientales generados en las operaciones, mediante la formulación de planes y programas de manejo ambiental con el fin de preservar y mantener el ecosistema de la región donde se desarrollan proyectos de este tipo.			
ALCANCE	Contempla todas las fases del proyecto minero, desde la identificación y valoración de los aspectos e impactos ambientales, cumplimiento legal y la formulación y verificación del cumplimiento de las acciones necesarias de prevenir, mitigar, corregir y compensar los posibles impactos generados en todas las etapas del proyecto minero.			
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	BENEFICIARIOS
		PLANEAR	Línea base ambiental	
Entes Gubernamentales.	Normatividad ambiental vigente y aplicable.	Levantamiento del diagnóstico y línea base ambiental.	Matriz de aspectos e impactos	
Stakeholders	Lineamientos y políticas de sistema de gestión de Sostenibilidad.	Identificar y priorizar los aspectos e impactos ambientales y determinar los controles necesarios para la mejora del desempeño ambiental.	Programas de Gestión Ambiental.	Entes Gubernamentales.
Contratistas	Evidencias de las actividades relacionadas con los aspectos, impactos y riesgos ambientales.	Identificar y priorizar riesgos asociados a emergencias ambientales.	Estudios de Impacto Ambiental	Stakeholders
Subproceso Sistemas Integrados de Gestión	Información geográfica territorial, meteorológica, ambiental, biótica, social, etc. De la región del área de influencia del	Identificar las necesidades de formación y toma de conciencia relacionados con los aspectos e impactos ambientales.	Instrumentos o elementos de gestión ambiental para el control y seguimiento de las operaciones.	Contratistas
Proceso de Sostenibilidad			Plan de emergencias	Subproceso Sistemas Integrados de Gestión
Todos los procesos			Socialización del Plan de Manejo Ambiental	Proceso de Sostenibilidad
			Simulacros	Todos los procesos
			Brigadas	

Fuente: Documentos AUX Colombia

6.3 PROCEDIMIENTO DEL PROCESO DE SOSTENIBILIDAD

Los procedimientos requeridos por la NTC ISO 9001:2008, son responsabilidad del proceso de Sistema Integrados de Gestión, así mismo el comité de Calidad del proceso de Sostenibilidad sirvió de facilitador para la elaboración de estos procedimientos obligatorios, ayudando a que fueran documentados e implementados en toda el área de Sostenibilidad de la empresa. Estos procedimientos ya se encuentran definidos, documentados e implementados, como son el control de documentos, control de registros, auditoría interna, control del servicio no conforme, acción correctiva y acción preventiva. (Ver Anexo 8).

Los procedimientos del proceso de Sostenibilidad, fueron documentados e implementados en su totalidad a petición del Gerente del área y elaborados por el comité de calidad del Proceso de Sostenibilidad, no se contaba con ningún procedimiento establecido, las actividades se realizaban de manera coordinada pero no se encontraba documentado ni se evidenciaba en ningún lugar. Con la realización de los procedimientos, se consiguió la estandarización del proceso y subprocesos y mayor organización y control de los mismos. (Ver Anexo 9). Así mismo cabe destacar que los procedimientos para el área ambiental fueron elaborados y revisados por el equipo técnico de gestión ambiental experto en la materia, el comité de Calidad sirvió como facilitador para ayudar en la implementación de estos procedimientos. (Ver anexo 10).

Además se elaboraron formatos para hacer seguimiento a contratistas del área ambiental y social (Ver anexo 11), permitiendo evaluar los requisitos ambientales, responsabilidad social, seguridad y salud ocupacional que ellos adoptan en el desarrollo de sus labores. Sirviendo para constatar y elegir al contratista más apropiado el cual adopte estándares de calidad similares a los de la empresa.

El formato establecido para la elaboración de los procedimientos se observa a continuación:

Los procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad se realizaron en el software *Microsoft Visio*, cumpliendo con la siguiente estructura:

- ✓ **Objetivo:** Describe el resultado esperado o propósito final del conjunto de actividades mencionadas en el documento.
- ✓ **Alcance:** Indica el cubrimiento o limitación de la aplicación del procedimiento.
- ✓ **Definiciones y/o Abreviaturas:** Contiene los términos administrativos y/o técnicos y abreviaturas que se consideren necesarios para un claro entendimiento.
- ✓ **Normatividad:** Leyes, normas, y/o resoluciones macro asociadas al procedimiento.
- ✓ **Consideraciones:** Escribir las condiciones generales para la realización de las actividades, aclaraciones u otras observaciones que se consideren necesarias.

Figura 12. Contenido de los procedimientos

		AUX COLOMBIA	
PROCEDIMIENTO		PR.AU.SOT.001	
<u>Denominación:</u> Gestión de Peticiones, Quejas y Reclamos		Emisión: 11/10/12 Revisión: 11/10/12	Versión:
OBJETIVO		ALCANCE	
Gestionar las Peticiones, quejas y reclamos de manera oportuna, confidencial y objetiva, con el fin de garantizar la mejora en las actividades desarrolladas de acuerdo con la normatividad vigente		Este procedimiento inicia desde la recepción de la petición, queja y/o reclamo hasta el cierre de la misma, aplica a toda la comunidad en general.	
DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS			
<ul style="list-style-type: none"> • Petición: • Queja: • Reclamo: • PQR: Petición, Queja y Reclamo 			
CONSIDERACIONES			
<ul style="list-style-type: none"> • Para formular la petición esta puede ser realizada en medio físico, verbalmente o electrónico. En caso que la sugerencia sea recibida telefónica o personalmente, debe diligenciar el Formato de Petición, Queja y Reclamo. • El plazo contemplado para tramitar y procesar internamente la respuesta, decisión y/o medida a adoptar frente a la situación(es) planteada(s) a partir del registro en el Formato de Seguimiento de Petición, Queja o Reclamo son los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> - Para la Queja y Reclamo se cuenta con siete (7) días. - Para la petición se cuenta con tres (3) días. 			

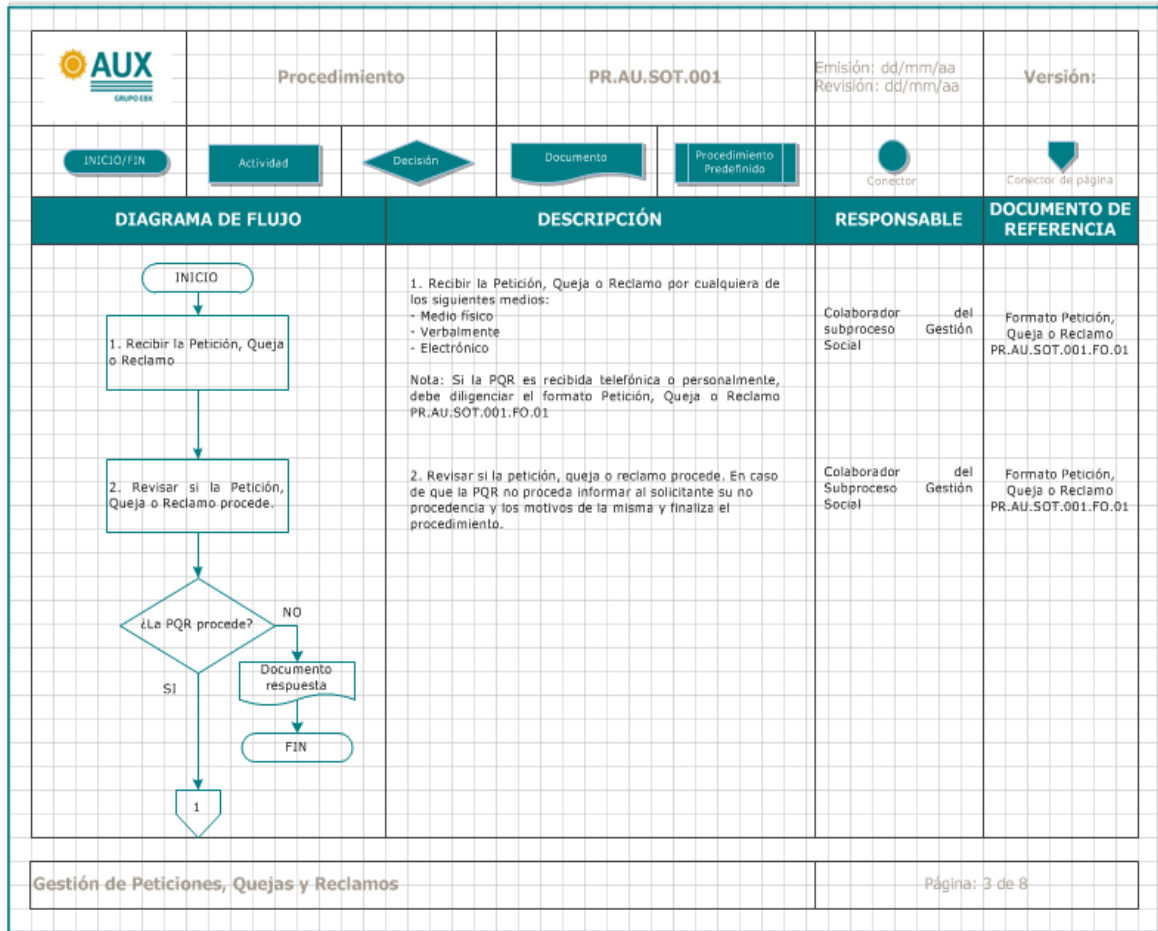
Fuente: Documentos AUX Colombia S.A.S

La descripción del procedimiento se realiza en una tabla cuyas columnas presentan el flujograma, la descripción de la actividad, el cargo del responsable y el código y/o nombre de los documentos relacionados. (Ver Figura 14).

- ✓ **El Flujograma:** Es un diagrama que expresa gráficamente las distintas operaciones que componen un procedimiento o parte de este, estableciendo su secuencia cronológica.
- ✓ **Las Actividades:** Se redactan con los verbos conjugados en presente y se enumeran en forma secuencial.
- ✓ **Responsable:** Cargo de la persona que realiza la actividad.

- ✓ **Documento de referencia:** Corresponde al código y nombre del documento interno utilizado para poder realizar esa actividad, o actos administrativos (acuerdos o resoluciones) de referencia.

Figura 13. Descripción del Procedimiento




Fuente: Documentos AUX Colombia S.A.S

Para asegurar el control de las versiones y los cambios realizados en el procedimiento, al final del documento se encuentra la herramienta de control. (Ver Figura 15)

- **Definiciones y Abreviaturas:** Contiene los términos administrativos y/o técnicos y abreviaturas que se consideran necesarios para un claro entendimiento.
- **Contenido de la Guía:** De acuerdo con las necesidades del documento.
- **Control de Cambios:** se especifica el cambio realizado, la versión del documento y la fecha de aprobación. (Ver Figura 16)

Figura 15. Contenido de la Guía

		AUX COLOMBIA	
GUÍA		GU.AU.SGS.001	
<i>Denominación:</i> Elaboración de Documentos		<i>Emisión:</i> 11/10/12 <i>Revisión:</i> 11/10/12	Versión: 1

1. OBJETIVO

Definir los lineamientos para la elaboración y presentación de los documentos asociados al Sistema de Gestión para la Sostenibilidad de los procesos de AUX Colombia S.A.S.

2. ALCANCE


Aplica a todos los documentos internos que soporten los procesos de AUX Colombia.

3. DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

- **Política Corporativa:** Establece las directrices y estándares organizacionales, uniformizando y especificando las reglas básicas necesarias para la gestión técnica y administrativa.
- **Norma Administrativa:** Describe de manera resumida todos los procedimientos relacionados con los procesos operacionales o administrativos de un área determinada, respetando las particularidades y necesidades del segmento de actuación de la empresa o los aspectos regionales.
- **Manual Operativo:** Documenta y orienta, con fines de ejecución, las actividades y rutinas de un proceso determinado, restringido a un área determinada o actividad, o hasta áreas que participen en el proceso en cuestión.
- **Procedimiento Operacional:** Documenta las rutinas de un proceso determinado, describiendo paso a paso los procedimientos técnicos y operacionales a ser realizados por las áreas y colaboradores involucrados en las actividades.
- **Dossier de Gestión Integrado:** Documento que enuncia la Política del Sistema de Gestión para la Sostenibilidad y describe el Sistema de Gestión para la Sostenibilidad de la empresa.
- **Instrumentos Normativos:** Comprende el conjunto de normas y políticas corporativas del Grupo EBX, que busca orientar e informar a los colaboradores sobre las actividades y procesos del grupo.
- **Dossier:** Documento que contiene información válida y clasificada sobre un aspecto determinado. Es un compendio de información fácilmente accesible. Ej.: Dossier de calidad, Dossier de responsabilidades.

Fuente: Documentos AUX Colombia S.A.S

Figura 16. Control de Cambios

	Guía	GU.AU.SGS.001	Emisión: 11/10/12 Revisión: 11/10/12	Versión: 1
---	------	---------------	---	---------------

CONTROL DE REVISIÓN Y EDICIÓN

Edición	Versión	Fecha	Asuntos	*Tipo (I / E / A / N)	Resumen de los cambios
2012	01	11/10/2012	NA	N	Creación del documento

*I: Inclusión de información no existente en la versión anterior; E: Exclusión de información existente en la versión anterior; A: Cambio o ajuste de la información existente en la versión anterior; N: Indica la creación del documento.

Elaboración de Documentos	Página 14 de 15
---------------------------	-----------------

Fuente: Documentos AUX Colombia S.A.S

6.5 MANUAL DE RESPONSABILIDADES Y PERFILES

Durante el diagnóstico, se observó que la mayoría de los colaboradores del proceso de Sostenibilidad y de toda la empresa no tienen claro sus funciones, responsabilidades, líneas de autoridad, entre otros. Dentro del requisito de la norma ISO 9001:2008, y también para contribuir al mayor control del proceso de Sostenibilidad y de todos los procesos de la empresa, se creó el manual de Responsabilidad y perfiles el cual está a cargo del área de Recursos Humanos y S&SO, el comité de Calidad sirvió como facilitador para ayudar a definir los perfiles, funciones, requisitos generales y responsabilidades de cada uno de los colaboradores del área de Sostenibilidad. En el Anexo 13 se encuentra el acta de reunión donde se definieron las competencias y perfiles para el proceso de Sostenibilidad de la empresa.

En el Anexo 14 se muestra definidos y documentados las funciones y perfiles para el cargo de cada colaborador y las tareas específicas que conforman la Gerencia de Sostenibilidad.

6.6 MANUAL DE CALIDAD

El manual de calidad, documento que consolida la información general para el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad, es responsabilidad de la empresa, y del proceso de Sistemas Integrados de Gestión, y se está trabajando en ello, recopilando la información de cada uno de los procesos para su posterior elaboración. Por lo tanto, no es responsabilidad directa del proceso de Sostenibilidad, sino que actúa como un proceso facilitador y de apoyo para el cumplimiento de los requisitos exigidos por la norma.

6.7 DIVULGACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

En AUX Colombia para lograr el cumplimiento de control de documentos y registros, se realizó una capacitación con el personal del proceso de Sostenibilidad de la empresa en donde se les explico las características de cada documento entre estas caracterizaciones y procedimientos obligatorios y específicos del área de Sostenibilidad.

Así mismo todos los documentos referentes a las directrices estratégicas de la organización, se publicaron en carteleras en las oficinas de Bucaramanga y en campo de esta manera todos los colaboradores del proceso de Sostenibilidad se familiarizaran y se generara recordación de los mismos.

Fotografía 1. Cartelera Oficina AUX Colombia S.A.S Bucaramanga.



Fuente: Autora del Proyecto

Fotografía 2. Cartelera Oficina AUX Colombia S.A.S Municipio de California, Santander.



Fuente: Autora del Proyecto

En la siguiente tabla se encuentran relacionados todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad del Proceso de Sostenibilidad:

Tabla 14. Documentación del Sistema de Gestión de Calidad para el Proceso de Sostenibilidad de AUX Colombia.

TIPO	NOMBRE	CÓDIGO	OBJETIVO
GUÍA	Elaboración de Documentos	GU.AU.SGS.001	Definir los lineamientos para la elaboración y presentación de los documentos asociados al Sistema Integrados de Gestión.
CARACTERIZACIÓN	Caracterización Proceso Sostenibilidad	CA.AU.SGS.001	Garantizar el bienestar del medio ambiente y el fortalecimiento de las comunidades futuras mediante el establecimiento de políticas y estrategias de sostenibilidad, dando cumplimiento a los requisitos legales de naturaleza ambiental y social, así como promoviendo el desarrollo socio-económico, la protección de las personas, la diversidad cultural y la utilización racional de los recursos naturales del área de influencia del proyecto.
CARACTERIZACIÓN	Caracterización Subproceso Gestión Ambiental	CA.AU.SGS.002	Contempla todas las fases del proyecto minero, desde la identificación y valoración de los aspectos e impactos ambientales, cumplimiento legal y la formulación y verificación del cumplimiento de las acciones necesarias de prevenir, mitigar, corregir y compensar los posibles impactos generados en todas las etapas del proyecto minero.
CARACTERIZACIÓN	Caracterización Subproceso Gestión Social	CA.AU.SGS.003	Lograr el desarrollo y fortalecimiento de las condiciones, medios y nivel de vida de la población habitante en la región del área de influencia del proyecto, en el marco del cumplimiento de parámetros establecidos por la corporación financiera internacional (IFC) y los principios del Ecuador.
PROCEDIMIENTO	Procedimiento para la identificación de requisitos legales y otros requisitos	PO.AU.SGS.001	Definir la metodología a aplicar por AUX en la implementación de la DT.EB.SGS.003 Requisitos Legales y otros requisitos, donde se identificará, registrará, actualizará y se hará seguimiento de los requisitos legales aplicables a las distintas áreas de la empresa
PROCEDIMIENTO	Procedimiento Gestión de Peticiones, Quejas y Reclamos	PO.AU.SGS.002	Gestionar las Peticiones, quejas y reclamos de manera oportuna, confidencial y objetiva, con el fin de garantizar la mejora en las actividades desarrolladas de acuerdo con la normatividad vigente

TIPO	NOMBRE	CÓDIGO	OBJETIVO
PROCEDIMIENTO	Procedimiento Gestión de Programas y/o Proyectos Sociales	PO.AU.SGS.003	Identificar y gestionar las necesidades o problemas sociales a solucionar mediante la ejecución de programas sociales que permitan el fortalecimiento de la calidad de vida de las poblaciones presentes en el área de influencia del proyecto mediante acciones encaminadas en generar valor y bienestar a la comunidad.
PROCEDIMIENTO	Procedimiento Gestión de Programas y/o Proyectos ambientales	PO.AU.SGS.004	Definir la metodología para la gestión de programas ambientales encaminados a dar cumplimiento a la normatividad y legislación ambiental, mediante la formulación y ejecución de acciones y actividades orientadas en cumplir los objetivos y metas adquiridos con la autoridad ambiental.
PROCEDIMIENTO	Procedimiento Tratamiento de agua potable	PO.AU.SGS.005	Realizar el tratamiento adecuado del agua para consumo de la comunidad residente y flotante del Campamento La Higuera, además dar cumplimiento a los parámetros establecidos en el Decreto 1575 de 2007 en el cual se establece el control de calidad del agua para consumo humano
PROCEDIMIENTO	Procedimiento Tratamiento de agua residual industrial (máquinas de perforación)	PO.AU.SGS.006	Realizar el tratamiento adecuado de las aguas residuales industriales generadas en la actividad de perforación diamantina para dar cumplimiento a los parámetros establecidos en el Decreto 3930 del 2010 para vertimiento industrial a una fuente hídrica
PROCEDIMIENTO	Procedimiento Captación de Aguas	PO.AU.SGS.007	Realizar la captación del agua de forma adecuada para poder brindar el suministro de agua a las instalaciones de la empresa AUX COLOMBIA ubicada en la zona de California (Santander) con la utilización de las estructuras adecuadas
PROCEDIMIENTO	Procedimiento Medición, toma de datos y análisis de la información climatológica	PO.AU.SGS.008	Establecer las actividades necesarias para la medición, toma de datos y análisis de la información meteorológica y climatológica en el área de influencia directa del proyecto minero de AUX COLOMBIA.
PROCEDIMIENTO	Procedimiento Manejo de Vivero	PO.AU.SGS.009	Establecer el procedimiento con el cual se garantice el buen funcionamiento del vivero y aumentar la producción de plantas destinadas a cumplir las obligaciones de la compañía en cuanto a aprovechamiento forestal y concesiones de agua

TIPO	NOMBRE	CÓDIGO	OBJETIVO
PROCEDIMIENTO	Procedimiento manejo de las parcelas de compensación y protección de nacimientos de agua	PO.AU.SGS.010	Implementar las parcelas de compensación de acuerdo a las indicaciones hechas por las autoridades ambientales y cumplir los compromisos adquiridos por la empresa por aprovechamiento forestal y concesiones de agua.
PROCEDIMIENTO	Procedimiento manejo de Poda	PO.AU.SGS.011	Realizar el aprovechamiento forestal otorgado bajo la Resolución 17837 del 2011 como medida de desarrollo dentro las actividades planteadas en el proyecto de construcción del túnel exploratorio sector La Bodega, vereda Angosturas del Municipio de California.
PROCEDIMIENTO	Procedimiento de taludes y plataformas	PO.AU.SGS.012	Recuperación morfológica y paisajística de las áreas intervenidas por la empresa, para la construcción de plataformas; así como la adecuación de taludes que presentan un alto riesgo para la comunidad y trabajadores del proyecto, partiendo de las directrices emitidas por la autoridad ambiental competente
PROCEDIMIENTO	Procedimiento conformación primaria a plataformas de perforación	PO.AU.SGS.013	Elaborar procedimientos para la restauración primaria a plataformas de perforación de la empresa AUX Colombia
PROCEDIMIENTO	Procedimiento Localización de plataforma de perforación	PO.AU.SGS.014	Desarrollar el procedimiento desde el punto de vista ambiental para la localización de un nuevo punto para la construcción de una plataforma de perforación.
PROCEDIMIENTO	Procedimiento transporte, montaje, desmontaje del sistema de recirculación.	PO.AU.SGS.015	Transportar, instalar y desmontar el sistema de recirculación.
PROCEDIMIENTO	Procedimiento almacenamiento y clasificación de residuos	PO.AU.SGS.016	Establecer las actividades para el almacenamiento y control de los residuos generados por AUX Colombia S.A.S. en el centro temporal de almacenamiento de residuos.
PROCEDIMIENTO	Procedimiento de manejo y cargue de lodos	PO.AU.SGS.017	Establecer las actividades para la recolección, transporte, almacenamiento y cargue de lodos generados en las actividades de AUX Colombia S.A.S.
PROCEDIMIENTO	Procedimiento recolección, cargue, transporte y descargue de residuos	PO.AU.SGS.018	Establecer las actividades para la recolección, cargue, transporte Y descargue de residuos generados en las actividades de AUX Colombia S.A.S.
PROCEDIMIENTO	Procedimiento monitoreo y control de taludes	PO.AU.SGS.019	Establecer las actividades para el monitoreo y control del estado de taludes.

TIPO	NOMBRE	CÓDIGO	OBJETIVO
FORMATO	Formato conformación del comité de Calidad	FO.AU.SOT.001	Conformación del comité de calidad del proceso de Sostenibilidad de AUX Colombia S.A.S
FORMATO	Lista de Chequeo Auditorías Internas	FO.AU.SOT.002	Supervisar y verificar la adecuada implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la Gerencia de Sostenibilidad de AUX Colombia.
FORMATO	Formato evaluación de Jornadas de Capacitación	FO.AU.SOT.003	Evaluar la percepción recibida por todos los colaboradores del proceso de Sostenibilidad de la empresa.
FORMATO	Formato Seguimiento Ambiental a contratistas	FO.AU.SOT.004	Seguimiento a las condiciones de seguridad ambiental para la ejecución de trabajos.
FORMATO	Formato Seguimiento social a contratistas	FO.AU.SOT.005	Seguimiento a las condiciones de responsabilidad social para la ejecución de trabajos.
FORMATO	Formato comunicación con el cliente	FO.AU.SOT.006	Dar constancia de la información acordada en reuniones, sesiones, juntas o asambleas realizadas.

Fuente: Autora del Proyecto

7. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Finalizadas las etapas de planificación, Documentación y Sensibilización del personal definidas en la metodología, se continuó con la implementación del SGC en el proceso de Sostenibilidad. Esta etapa fue una de las más complejas ya que se desarrollaron todas las actividades de difusión y aplicación de la documentación diseñada para el proceso de Sostenibilidad, con su ejecución se identificaron modificaciones a los documentos identificados por los colaboradores del proceso, las cuales se tuvieron en cuenta para realizar los ajustes pertinentes. Así mismo también cabe destacar la colaboración y el compromiso de todos los colaboradores del área de Sostenibilidad en los procesos de capacitación, entrevistas y talleres que ayudaron a conformar toda la documentación y las directrices del Sistema de Gestión de Calidad.

7.1 REVISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

Durante la elaboración de los documentos, estos se revisaron tan pronto eran contruidos con los colaboradores que intervienen directamente en las actividades descritas en cada uno de estos, y de forma corroborar la información y el desarrollo real de las actividades descritas.

Adicionalmente, se explicó detalladamente el correcto diligenciamiento de los formatos a utilizar en cada área de trabajo, los cuales son evidencia real de las labores diarias. Luego de la información.

7.2 SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN

En la planeación del proyecto se realizó una programación de actividades de sensibilización las cuales se desarrollaron a plenitud de la siguiente forma, Ver

tabla 15. Por medio de las jornadas de sensibilización a los colaboradores del Proceso de Sostenibilidad, se logró transmitir todos los temas relacionados con la Norma ISO 9001:2008, su contenido, así como las ventajas y beneficios de implementar un Sistema de Gestión de Calidad.

Tabla 15. Cronograma Jornadas de Capacitación ejecutadas

PLAN DE SENSIBILIZACION Y CAPACITACION				
FECHA	AUDIENCIA	LUGAR	TEMA	RESPONSABLE
Septiembre 14 de 2012	Colaboradores Subprocesos Gestion Ambiental y Gestion Social	Oficinas Municipio de California, Santander	Induccion al Sistema de Gestion de Calidad	Analista de Sostenibilidad
Octubre 5 de 2012	Colaboradores Subprocesos Gestion Ambiental y Gestion Social	Oficinas Bucaramanga, Edificio Fenix, Business center Piso 8	Reestructuracion de la Politica y objetivos de Calidad del proceso	Coordinadora de Calidad Analista de Sostenibilidad
Octubre 24 de 2012	Colaboradores Subprocesos Gestion Ambiental y Gestion Social	Oficinas Municipio de California, Santander	Socializacion de la Mision, vision, Politica y Objetivos de Calidad del proceso	Coordinadora de Calidad
Noviembre 2 de 2012	Colaboradores Subprocesos Gestion Ambiental y Gestion Social	Oficinas Municipio de California, Santander	Caracterizacion del proceso y subprocesos que conforman el proceso de Sostenibilidad	Coordinadora de Calidad
Noviembre 23 de 2012	Colaboradores Subprocesos Gestion Ambiental y Gestion Social	Oficinas Municipio de California, Santander	Documentacion del Sistema	Coordinadora de Calidad Analista de Sostenibilidad
Noviembre 26 de 2012	Colaboradores Subprocesos Gestion Ambiental y Gestion Social	Oficinas Bucaramanga, Edificio Fenix, Business center Piso 8	Documentacion del Sistema	Coordinadora de Calidad Analista de Sostenibilidad
Diciembre 7 de 2012	Colaboradores Subprocesos Gestion Ambiental y Gestion Social	Oficinas Bucaramanga, Edificio Fenix, Business center Piso 8	Control de Documentos y Registros	Coordinadora de Calidad
Diciembre 10 de 2012	Colaboradores Subprocesos Gestion Ambiental y Gestion Social	Oficinas Municipio de California, Santander	Control de Documentos y Registros	Coordinadora de Calidad
Diciembre 19 de 2012	Colaboradores Subprocesos Gestion Ambiental y Gestion Social	Oficinas Municipio de California, Santander	Indicadores de Gestion	Coordinadora de Calidad
Enero 28 de 2013	Colaboradores Subprocesos Gestion Ambiental y Gestion Social	Oficinas Municipio de California, Santander	Procedimiento de auditorías	Coordinadora de Calidad Analista de Sostenibilidad
Febrero 8 de 2013	Colaboradores Subprocesos Gestion Ambiental y Gestion Social	Oficinas Municipio de California, Santander	Acciones correctivas y preventivas y producto no conforme	Coordinadora de Calidad Analista de Sostenibilidad

Fuente: Autora del Proyecto

Como apoyo a las capacitaciones se realizaron la entrega de folletos y se llevaron a cabo talleres con el fin de asegurar la apropiación del conocimiento en los colaboradores del proceso de Sostenibilidad, ya que ellos a su vez serán los encargados de transmitir la cultura de calidad al interior de la Gerencia de Sostenibilidad.

Con estas jornadas de capacitación se logró el compromiso del personal con el Sistema de Gestión de Calidad, la creación y conformación de la documentación, además de la generación de una cultura de mejoramiento continuo en el proceso de Sostenibilidad.

7.2.1 Evaluación de las capacitaciones. La evaluación de las capacitaciones se realizó a través del diligenciamiento del Formato Evaluación de Jornadas de Capacitación Ver figura 18. Esta se aplicó al finalizar las jornadas de capacitación, con el fin de evaluar la percepción recibida por los colaboradores del Proceso en el desarrollo de las actividades de formación relacionadas con la implementación del SGC.

7.2.2 Resultados logrados con las capacitaciones. Los resultados de esta etapa fueron satisfactorios, dado que el personal del proceso de Sostenibilidad participó activamente durante todas las capacitaciones programadas mostrando interés y compromiso por la implementación del SGC; así mismo estas jornadas permitieron dar a conocer la Misión, Visión, Política de Calidad, los objetivos de Calidad y los indicadores de Gestión, esto permitió la identificación y el compromiso con cada uno de ellos.

Las jornadas de capacitación se constituyeron como un canal de retroalimentación entre la alta dirección, la coordinación de Calidad y los subprocesos que conforman la Gerencia de Sostenibilidad, en donde se despejaron dudas en cuanto al contenido de la Norma ISO 9001:2008, permitiendo esclarecer el papel

de cada uno de los colaboradores del proceso en la implementación del SGC, de esta forma se pudo dar a entender la importancia de todos en el mejoramiento interno del proceso, así como en el logro de la satisfacción de sus beneficiarios.

En el anexo 15 se pueden verificar las evidencias de las capacitaciones, donde se muestran los registros de las mismas.

Figura 17. Formato Evaluación de Jornadas de Capacitación

		AUX COLOMBIA SAS			
FORMATO		FO.AU.SOT.003			
<i>Denominación:</i> Evaluación de jornadas de capacitación		Emisión: 19/02/2013	Versión: 1		
DATOS PERSONALES					
Nombres y Apellidos: _____		Fecha: _____			
Cargo: _____		Cedula: _____			
Tema Capacitación: _____					
Responda de 1 a 5 las siguientes preguntas, marcando con una X en la casilla correspondiente, siendo 1 En desacuerdo y 5 De acuerdo.					
ASPECTOS POR EVALUAR	1	2	3	4	5
1.¿ Considera importante los contenidos abordados en las capacitaciones?					
2.¿La metodología adecuada por los capacitadores fue adecuada?					
3.¿Los capacitadores demostraron dominio en los temas expuestos?					
4.¿Las instalaciones físicas donde se desarrollaron las capacitaciones son visualmente atractivas?					
5.¿Los medios audiovisuales empleados (diapositivas, presentaciones, videos, etc) en las capacitaciones son claros y visualmente atractivos?					
6.¿ la motivación (cartelera, folletos, dinamicas, etc) para participar en las capacitaciones cumplio sus expectativas?					
7.¿Los capacitadores siempre mostraron una actitud amable para resolver inquietudes a los asistentes?					
ASPECTOS POR RESALTAR DE LAS JORNADAS DE CAPACITACION:					
» Aspectos Positivos					
_____ _____ _____					
» Aspectos Por Mejorar					
_____ _____ _____					
» Sugerencias					
_____ _____ _____					

Fuente: Autora del Proyecto

Fotografías 3. Capacitación del Personal del Proceso Sostenibilidad



Fuente: Autora del Proyecto

Fotografía 4. Capacitación del Personal del proceso de Sostenibilidad



Fuente: Autora del Proyecto

7.3. MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

7.3.1 Preguntas, quejas y reclamos. Con el objetivo de conocer las Preguntas, Quejas y Reclamos hechas por la comunidad, empresas contratistas, empleados de la empresa y/o entes gubernamentales se creó el formato de PQR elaborado por el comité de Calidad del proceso de Sostenibilidad de la empresa. Ver anexo 16.

Las Peticiones, Quejas y Reclamos podrán ser realizados en campo en el municipio de California, Santander y en las oficinas de Bucaramanga, en los buzones distribuidos para tal fin (Ver figura 19), de tal forma se podrá dar solución a las inquietudes realizadas en un plazo máximo de 14 días a la fecha de radicación de la solicitud, esto permitirá conocer las inquietudes y sugerencias percibidas por el cliente interno y externo ayudando a crear una cultura de mejoramiento continuo dentro de la organización.


Así mismo como mecanismo para conocer la percepción y aceptación del cliente, se mide el nivel de satisfacción en las respuestas e información brindadas, mediante encuestas a los petitionarios de las PQR, verificando la asertividad y veracidad en las soluciones ofrecidas por la Gerencia de Sostenibilidad.

Figura 18. Buzones de PQRs, Municipio de California, Santander



Fuente: Autora del Proyecto

Figura 20. Encuesta de Satisfacción de Peticionarios

	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PETICIONARIOS	Código: <hr/> Versión:																																																																						
<p>Nombre del peticionario: _____ Fecha: _____</p> <p style="text-align: center;"> Empleado <input type="checkbox"/> Comunidad <input type="checkbox"/> Ente Gubernamental <input type="checkbox"/> Contratista <input type="checkbox"/> Proveedor <input type="checkbox"/> </p> <p>Con el fin de conocer su percepción sobre la solución a su PQR que la Gerencia de Sostenibilidad de AUX tiene bajo su responsabilidad, agradecemos diligenciar la siguiente encuesta la cual es un referente para el proceso de mejoramiento.</p> <p>Identifique la PQR que realizó, marcando con una X la casilla correspondiente (marque solo una opción):</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 60%;">* Petición</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>* Queja</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>* Reclamo</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>* Derecho de Petición</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>* Otros Cual:</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table> <p>Califique de 1 a 5 considerando 1 como la mínima calificación y 5 como la máxima, cada uno de los aspectos planteados. Marque NA cuando no aplica para su caso.</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 60%;"></th> <th style="width: 5%;"></th> <th style="width: 5%; text-align: center;">Mínima</th> <th style="width: 5%;"></th> <th style="width: 5%; text-align: center;">Máxima</th> <th style="width: 5%;"></th> </tr> <tr> <th></th> <th style="text-align: center;">1</th> <th style="text-align: center;">2</th> <th style="text-align: center;">3</th> <th style="text-align: center;">4</th> <th style="text-align: center;">5</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Los resultados fueron entregados en forma oportuna.</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>2. El resultado entregado cumple con lo esperado de la PQR.</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>3. La atención brindada por el personal de la Gerencia de Sostenibilidad de AUX es:</td> <td colspan="5"></td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">3.1 Respetuosa</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">3.2 Oportuna</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>4. La información suministrada por el personal del Área es:</td> <td colspan="5"></td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">4.1 Veraz</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">4.2 De fácil comprensión</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table> <p>Si tiene algún comentario o sugerencia, por favor descríbalos a continuación:</p> <hr/> <hr/> <hr/>			* Petición	<input type="checkbox"/>	* Queja	<input type="checkbox"/>	* Reclamo	<input type="checkbox"/>	* Derecho de Petición	<input type="checkbox"/>	* Otros Cual:	<input type="checkbox"/>			Mínima		Máxima			1	2	3	4	5	1. Los resultados fueron entregados en forma oportuna .	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2. El resultado entregado cumple con lo esperado de la PQR.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3. La atención brindada por el personal de la Gerencia de Sostenibilidad de AUX es:						3.1 Respetuosa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3.2 Oportuna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4. La información suministrada por el personal del Área es:						4.1 Veraz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4.2 De fácil comprensión	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
* Petición	<input type="checkbox"/>																																																																							
* Queja	<input type="checkbox"/>																																																																							
* Reclamo	<input type="checkbox"/>																																																																							
* Derecho de Petición	<input type="checkbox"/>																																																																							
* Otros Cual:	<input type="checkbox"/>																																																																							
		Mínima		Máxima																																																																				
	1	2	3	4	5																																																																			
1. Los resultados fueron entregados en forma oportuna .	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																			
2. El resultado entregado cumple con lo esperado de la PQR.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																			
3. La atención brindada por el personal de la Gerencia de Sostenibilidad de AUX es:																																																																								
3.1 Respetuosa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																			
3.2 Oportuna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																			
4. La información suministrada por el personal del Área es:																																																																								
4.1 Veraz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																			
4.2 De fácil comprensión	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																			

Fuente: Documentos AUX Colombia

La recopilación de esta información es de vital importancia para la implementación de acciones de mejora necesarias para el logro de la satisfacción del cliente.

7.3.2 Encuestas de satisfacción de los beneficiarios de los diferentes programas sociales. El análisis del impacto y la contribución de los programas sociales permite medir la efectividad de los programas realizados en pro del

beneficio del bienestar y el desarrollo social, económico y cultural de la población del área de influencia del proyecto, ayudando a identificar las falencias para así generar oportunidades de mejora y dar lugar a acciones correctivas y preventivas.

De acuerdo a esto es muy importante conocer cual es la opinión de la población para saber cuales son sus necesidades y opiniones para así contribuir más eficazmente a la satisfacción de la comunidad y ayudar al desarrollo sostenible de la región. Se diseñó una encuesta de satisfacción la cual elaborada por la autora del proyecto, esta encuesta permite estandarizar los datos para hacer un análisis más a fondo y preciso de la información. Ver Figura 20.

La encuesta se aplicó a 25 beneficiarios de los tres programas sociales más importantes con que cuenta el área social del proceso de Sostenibilidad, en el anexo 17, se puede ver la tabulación respectiva de los tres programas.

Para realizar el análisis de los resultados arrojados por la encuesta se asignaron pesos a los Niveles de Satisfacción hechos en cada pregunta de la siguiente manera:

Nivel 1	0,20
Nivel 2	0,40
Nivel 3	0,60
Nivel 4	0,80
Nivel 5	1,00

Se obtiene para cada pregunta los siguientes resultados :

Pregunta Numero	1	2	3	4	5	6	7
Porcentaje (%)	86,93	80,30	83,2	98,90	79,2	82,93	81,00

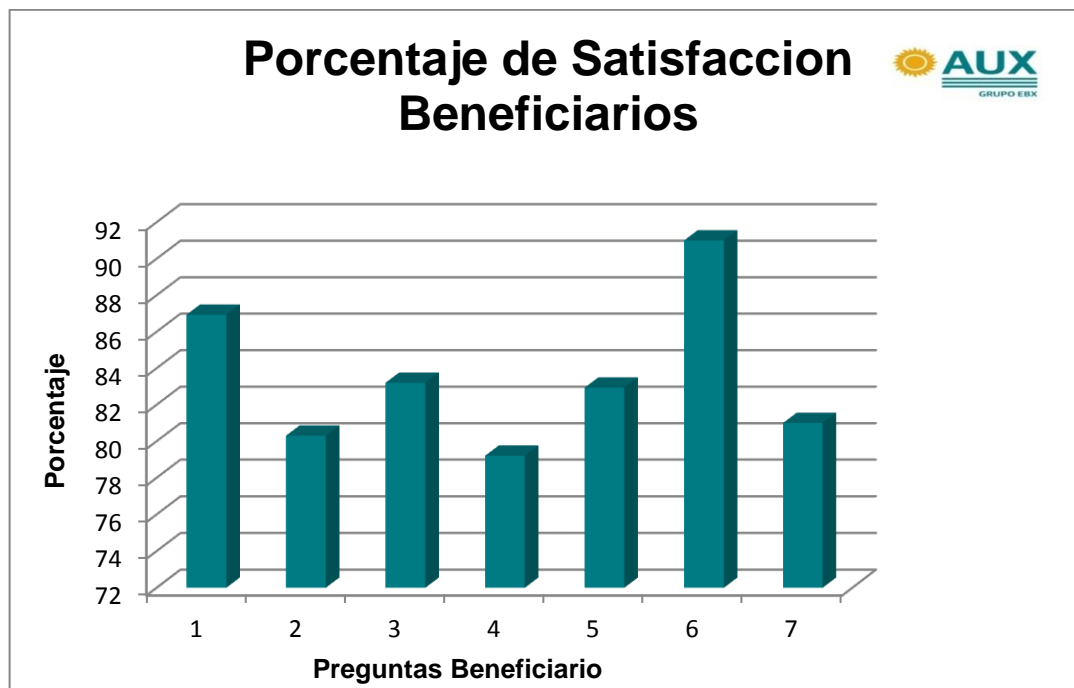
Figura 19. Encuesta satisfacción beneficiarios programas sociales

		AUX COLOMBIA SAS			
FORMATO			FO.AU.SOT.001		
<i>Denominación:</i> Encuesta de Satisfacción de los Beneficiarios programas sociales.			Emisión:		Versión: 1
Fecha (Diligenciamiento del Formato)	D	M	A		
DATOS DEL BENEFICIARIO O REPRESENTANTE LEGAL					
Nombres y Apellidos: _____ Tipo de Identificación: T.I. <input type="checkbox"/> C.C. <input type="checkbox"/> No. _____ Programa Social: _____ Lugar de Nacimiento: _____ Telefono: _____ Direccion: _____					
Para AUX Colombia S.A.S, es muy importante contar con su opinion por lo que lo invitamos a contestar las siguientes preguntas:					
Califique de 1 a 5 considerando 1 como la minima calificacion y 5 como la maxima, cada uno de los aspectos planteados. Marque NA Cuando no aplica para su caso.					
					Minimo Maximo
					1 2 3 4 5 NA
1. Cree que se cumplieron los objetivos planteados al inicio del programa.					<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2. Cumplio sus expectativas el programa.					<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3. Los recursos utilizados y proporcionadas fueron los adecuados.					<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
4. Considera que el programa le ha aportado a su vida.					<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
5. Las personas encargadas de dirigir el programa fueron las más competentes.					<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
6. Es satisfactorio desde su punto de vista, la atención, trato, amabilidad de las personas que dirigieron el programa.					<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
7. El tiempo programado para la ejecución de las diferentes actividades del programa se cumplió a cabalidad.					<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
8. Si tiene algún comentario o sugerencia por favor descríballo a continuación.					
_____ _____ _____					

Fuente: Autora del proyecto

Con el fin de conocer con claridad el porcentaje de satisfacción obtenido en cada uno de los aspectos evaluados, se presenta el siguiente gráfico:

Figura 20. Resultados encuestas de Satisfacción



Fuente: Autora del Proyecto

El resultado de la tabulación arroja un porcentaje de satisfacción del 84.63 % esto indica que supera la meta propuesta del 80%, aunque el resultado fue favorable se debe trabajar por mejorar para alcanzar el 100% de satisfacción de los programas sociales realizados por la empresa, así mismo este resultado representa la buena planeación y dedicación de todos los trabajadores del área social por satisfacer las necesidades y requerimientos de la comunidad y así promover el desarrollo sostenible de la región.

7.3 PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME

Según la norma NTC ISO 9001:2008, la organización así como todos los procesos que la conforman deben asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos, tienen que identificarse y controlarse para prevenir su uso o entrega no intencional, así como establecer las responsabilidades y autoridades relacionadas con su tratamiento.

En AUX Colombia se encuentra documentado el procedimiento de control de producto no conforme PR-SG-006 (Ver anexo 8), Este procedimiento fue elaborado por el proceso de Sistemas Integrados de Gestión el cual define los lineamientos para asegurar que cuando se genere producto no conforme, este no sea usado o entregado inadvertidamente, mediante su identificación, documentación, evaluación, segregación, disposición final y notificación.

Para identificarlo se creó un formato de producto o servicio no conforme en el cual se registra la no conformidad, la fecha, la persona que lo idéntico, el proceso responsable, las acciones a tomar ya sea correctiva o preventiva.

7.4 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

En AUX Colombia al momento de identificar un producto o servicio no conforme se determina si se levanta una acción correctiva y preventiva para dar solución a la no conformidad. Se documentó el procedimiento de Mejora PR-SG-005 (Ver anexo 8) en el cual se identifican, analizan o eliminan las causas de los problemas potenciales/ reales con el fin de tomar las acciones preventivas y correctivas apropiadas para prevenir su ocurrencia con el fin de mantener un proceso de mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad.

8. AUDITORÍAS

La etapa de evaluación permite determinar mediante la realización de auditorías internas la conveniencia, eficacia y adecuación del Sistema de Gestión de Calidad de cualquier organización, asegurando el cumplimiento de todos los requisitos exigidos por la NTC ISO 9001:2008.

Para dar cumplimiento a los requisitos de la norma se documentó el procedimiento de Auditorías Internas PR.AU.SGS.004 el cual determina si se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva el Sistema de Gestión de Calidad, la ejecución de las auditorías se llevó a cabo por el asesor interno con el que cuenta la empresa el cual está capacitado y certificado como auditor interno en Sistemas Integrados de Gestión Ver Fotografía 5.

Fotografía 5. Certificado del Asesor interno



Fuente: Autor del Proyecto

El resultado de las auditorías internas permitió evaluar y replantear algunos aspectos del proceso de Sostenibilidad, con el objeto de adecuarlos para dar cumplimiento a los requisitos de norma y para mejorar internamente el quehacer de cada uno de ellos y así mismo lograr los objetivos previamente fijados.

8.1 PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA

La planificación de la auditoría interna estuvo a cargo de la autora de este proyecto como eje promotor de la realización de las auditorías al interior del proceso de Sostenibilidad, para la realización de la primera auditoría se contó con el equipo auditor conformado por la asesora interna Ing. Diana Marcela Díaz Gómez, el Ing. Luis Alfredo Restrepo responsable por la dirección del Sistema de Gestión de Calidad y Diana Marcela González García coordinadora de Calidad del proceso de Sostenibilidad de AUX Colombia.

Dentro de la elaboración de programas y planes de auditoría los cuales fueron socializados con el personal a auditar se dio a conocer las fechas, hora, lugar y criterios a auditar, así mismo una vez finalizadas las auditorías se procedió a la elaboración de los respectivos informes de auditoría donde se procedió al levantamiento de las no conformidades y a la creación de los planes de mejora.

8.2 PRIMERA AUDITORÍA


La realización de la primera auditoría al SGC se efectuó el 01,04 y 05 de Febrero de 2013 con el personal del proceso de Sostenibilidad en las instalaciones de Bucaramanga Edificio Fénix Bussines Center Cra. 36 # 26 -14 Piso 8, y en donde se encuentra el proyecto de minería en el Municipio de California, Santander, para su desarrollo se entrevistó los responsables y personal seleccionado del proceso de Sostenibilidad y los Subprocesos de Gestión Ambiental y Gestión Social.

En el plan de auditoria se definió el objetivo, el alcance, el proceso o Subproceso a auditar y sus responsables. Ver tabla 16.

Antes de llevar a cabo las auditorias en el proceso de Sostenibilidad, la asesora interna solicito por medio de la coordinadora de Calidad, todos los documentos pertenecientes al proceso y subproceso, tales como caracterizaciones, listado maestro de documentos internos y externos y listado maestro de registros. Todo lo anterior con el propósito de analizar la estructura documental del proceso y de esta forma establecer las preguntas que aseguren abarcar la totalidad de la información.

Una vez analizada la información del proceso, el equipo auditor prepara la auditoria por medio de la metodología Planear- Hacer-Verificar-Actuar, a través del formato Lista de Chequeo FO.AU.SOT.006, el cual permite registrar toda la información que se genera durante la auditoria. En el Anexo 18. Se presenta las listas de chequeo diseñadas para el proceso de Sostenibilidad para cada una de las auditorías realizadas.

Tabla 16. Plan Primera Auditoria Interna Proceso de Sostenibilidad AUX Colombia S.A.S

		<h1>AUX COLOMBIA</h1>			
FORMATO			FO.AU.SOT.003		
<u>Denominacion:</u> Plan de Auditoria Interna			Emision: 01/02/2013		Version: 1
INFORMACION AUDITORIA					
Fecha Elaboracion:	25/01/2013				
Proceso Auditado:	Proceso de Sostenibilidad				
Equipo Auditor:	Asesor Interno Ing. Diana Marcela Diaz Gomez Ing. Luis Alfredo Restrepo Coordinadora de Calidad Diana Marcela Gonzalez Garcia				
Objetivo Auditoria:	Verificar la informacion del Sistema de Gestion de Calidad implementado con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008. Si se ha implementado y se mantiene de manera eficaz				
Alcance Auditoria	Aplica para todos los procesos definidos en el Sistema de Gestion de Calidad de la empresa.				
Criterios Auditoria:	Norma NTC ISO 9001:2008 Documentacion de la empresa, requisitos legales aplicables.				
FECHA	HORA	ACTIVIDAD	LUGAR	AUDITADO	AUDITOR
01/02/2013	09:00 a.m.	Reunion de apertura	Oficina AUX Colombia S.A.S Bucaramanga	Todo el Proceso Sostenibilidad	Ing. Diana Marcela Diaz Gomez Ing. Luis Restrepo Bravo Coordinadora Calidad Diana Marcela Gonzalez G.
01/02/2013	10:00 a.m.	Proceso Sostenibilidad	Oficina AUX Colombia S.A.S Bucaramanga	Ing. Carlos Londoño Berrio Jhuliana Galvis	Ing. Diana Marcela Diaz Gomez Ing. Luis Restrepo Bravo Coordinadora Calidad Diana Marcela Gonzalez G.
01/02/2013	2:00 p.m.	Subproceso de Gestion Ambiental	Oficina AUX Colombia S.A.S Bucaramanga	Superintendente William Perez Ing. Audrey Chaparro	Ing. Diana Marcela Diaz Gomez Ing. Luis Restrepo Bravo Coordinadora Calidad Diana Marcela Gonzalez G.
04/02/2013	08:00 a.m.	Subproceso de Gestion Social	Oficinas Bucaramanga Edificio Fenix Bussines Center, Piso 8	Mario Cardenas	Ing. Diana Marcela Diaz Gomez Ing. Luis Restrepo Bravo Coordinadora Calidad Diana Marcela Gonzalez G.
05/02/2013	10:00 a.m.	Reunion de apertura	Oficinas AUX Colombia California, Santander	Todo el Proceso Sostenibilidad	Ing. Diana Marcela Diaz Gomez Ing. Luis Restrepo Bravo Coordinadora Calidad Diana Marcela Gonzalez G.
05/02/2013	2:00 p.m.	Subproceso de Gestion Ambiental	Oficinas AUX Colombia, California, Santander	Ing. Martha Porras Ing. Paulo Rueda	Ing. Diana Marcela Diaz Gomez Ing. Luis Restrepo Bravo Coordinadora Calidad Diana Marcela Gonzalez G.
06/02/2013	9:00 a.m.	Subproceso de Gestion Social	Oficinas AUX Colombia, California, Santander	Jefe de Campo Social: Santiago Martinez Laura Garcia Ligia Duran	Ing. Diana Marcela Diaz Gomez Ing. Luis Restrepo Bravo Coordinadora Calidad Diana Marcela Gonzalez G.
OBSERVACIONES					
ELABORO		Diana Marcela Gonzalez Garcia		APROBO	
				Ing. Diana Marcela Diaz Gomez	

Fuente: Autora del Proyecto

Se realizaron entrevistas con el líder del Proceso y Subprocesos, en donde se formularon preguntas referentes al planteamiento estratégico, seguimiento a las actividades descritas en los procedimientos y cumplimiento de los requisitos de ley, del cliente, de la norma y del proceso de Sostenibilidad, adicionalmente se examinaron los documentos y registros existentes siendo el objetivo principal de esta auditoría, analizar el cumplimiento del proceso de Sostenibilidad con respecto a los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2008.

8.2.1 Fortalezas encontradas en la auditoria

- ✓ La Gerencia de Sostenibilidad muestra compromiso con la adopción del Sistema de Gestión de Calidad, garantizando la disponibilidad de todos los recursos necesarios tanto económicos como de capital humano.
- ✓ Se evidencia la documentación y socialización de los elementos de planeación estratégica como: Misión, Visión, Valores, Política y objetivos enfocados hacia la Calidad y satisfacción del cliente interno y externo de la empresa.
- ✓ Se evidencia mecanismos de medición que permiten controlar y medir las acciones que contribuyan a la mejora continúa del proceso de Sostenibilidad.
- ✓ Se establecieron, documentaron e implementaron lo referente a requisitos que competen con la gestión y el control de documentación.
- ✓ Se ha nombrado a un representante de la dirección ante el Sistema de Gestión de Calidad, el cual es el más capacitado dentro de la organización en técnicas y herramientas de calidad y el cual independientemente de sus funciones tiene asignada las responsabilidades definidas en la norma NTC ISO 9001:2008, Numeral 5.5.2.
- ✓ Se encuentran definidos requisitos de ley (entes gubernamentales), y del cliente externo e interno de la compañía para dar cumplimiento a las necesidades y exigencias requeridas por la autoridad ambiental y la comunidad.

- ✓ Se tiene diseñado un mecanismo en el cual se le da gestión, seguimiento y control a las Preguntas, Quejas, Reclamos y Sugerencias hechas al proceso de Sostenibilidad.
- ✓ Se resaltó la colaboración de los líderes del Proceso de Sostenibilidad para la realización de la auditoría, así como de los colaboradores y responsables de cada subproceso de Gestión Ambiental y Social que brindaron información clara sobre toda la documentación y registros existentes en el proceso.

8.2.2 Reporte de resultados de la auditoría. La reunión de cierre fue el acto de terminación de la auditoría, allí se dieron a conocer los hallazgos de la misma y los aspectos por mejorar de los cuales se reportó lo siguiente:

- ✓ La actitud de servicio, para que se estructure formalmente una campaña de sensibilización y conciencia de todo el personal de la empresa que interactúa con la comunidad del área de influencia del proyecto.
- ✓ Las acciones preventivas, Para activar la identificación de las acciones preventivas como herramienta importante para cumplir con requisitos de la autoridad ambiental y social se debe empezar a formar una cultura preventiva dentro de la organización y como ejemplo hacia los demás procesos de la empresa, es importante tener en cuenta:
 - Fortalecer el concepto de prevención en todo el proceso de Sostenibilidad.
 - Complementar la metodología definida con herramientas adicionales que les permita identificar las acciones preventivas a desarrollar dentro del subproceso de Gestión Ambiental y Social.
 - Crear un compromiso por parte de todo el proceso con el cuidado del medio ambiente y de responsabilidad social como elemento importante para la viabilidad del proyecto en la región.
 - Seguimiento del comité de calidad y de los responsables de cada área del proceso de Sostenibilidad de las acciones preventivas que deben

desarrollarse para fortalecer los aspectos ambientales más relevantes que puedan afectar el ecosistema presente en la región.

- ✓ Los Indicadores de gestión. Con miras a fortalecer el tablero de indicadores se sugiere tener en cuenta:
 - Establecer metas más exigentes para el proceso de Sostenibilidad más que todo del subproceso de Gestión Ambiental como factor importante para la viabilidad del proyecto en la región donde se encuentra.
 - Compromiso de los dueños de cada área del Subproceso de Gestión ambiental y social para la entrega oportuna de los datos necesarios para conocer el comportamiento de los indicadores.

- ✓ Las responsabilidades y perfiles de cada colaborador del proceso de Sostenibilidad así como de las demás áreas de la empresa no cuenta con especificación frente aspectos de seguridad, salud ocupacional, medio ambiente y la respectiva asignación de peligros y riesgos.

8.2.3 Descripción de las no conformidades. De acuerdo con los hallazgos de la auditoria interna se concluye que el Sistema de Gestión de Calidad es conforme con las disposiciones planificadas y con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad, cumpliendo con las especificaciones en el control de la documentación y registros y evidenciándose que este sistema se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, así mismo pese a los hallazgos encontrados durante la auditoría realizada se constató el análisis y diseño de la planificación de todos los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2008, así como todos los mecanismos realizados para medir y controlar la satisfacción del cliente y cumplir con toda la reglamentación aplicable a las operaciones de la empresa.

8.2.4 Planes de mejora. Una vez conocido el informe de auditoría, con la intención de eliminar las no conformidades detectadas y sus causas, se establecieron acciones correctivas, preventivas y de mejora, a las cuales se les hará seguimiento por parte del líder del proceso y su verificación por parte del equipo auditor.

A continuación se presentan las acciones correctivas, preventivas y de mejora para dar solución a los hallazgos de la auditoría:

Tabla 17. No conformidades y planes de mejora

PROCESO O SUBPROCESO	NUMERAL	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	TIPO DE ACCIÓN	PLAN DE MEJORA	RESPONSABLE	FECHA
Sostenibilidad	6.1	No existe una metodología para la asignación sistemática de los recursos que permita la continuidad del Sistema de Gestión De Calidad dentro del Proceso de Sostenibilidad.	Correctiva	Determinar un mecanismo en el cual se controle y haga seguimiento al presupuesto y a la provisión de los recursos necesarios para mantener el SGC en el Proceso de Sostenibilidad	Analista de Sostenibilidad	19/02/2013
Sostenibilidad	4.2.4	Habiendo un procedimiento documentado para el control de los registros el personal de Sostenibilidad no está diligenciando correctamente el formato, se encuentran espacios sin diligenciar y escritura no legible.	Correctiva	Llevar un control y seguimiento a la implementación de los formatos de registros, además de hacer jornadas de reunión con el personal encargado con el propósito de hacerlos ver la importancia del diligenciamiento y la implementación de los documentos del SGC.	Jefe de Campo Ambiental Jefe de Campo Social	22/02/2013
Sostenibilidad	7.6	No se determina el seguimiento y medición de los servicios, así como tampoco la necesidad de mantenimiento de los equipos del Proceso de Sostenibilidad	Correctiva	Se debe crear un procedimiento que especifique el seguimiento y verificación de las actividades de Monitoreo y Medición de los equipos del área ambiental y social.	Superintendente Ambiental Profesional Ambiental	22/02/2013
Gestión Ambiental	7.2.3	No se está llevando un formato de actas de reunión controladas donde se dé cumplimiento a las inquietudes y dificultades con respecto a la reglamentación ambiental.	Correctiva	Creación de formato de actas donde haya constancia de la comunicación que se está llevando con las autoridades ambientales.	Coordinadora de Calidad	15/02/2012

PROCESO O SUBPROCESO	NUMERAL	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	TIPO DE ACCIÓN	PLAN DE MEJORA	RESPONSABLE	FECHA
Gestión Social	7.5.3	No hay control de los registros e informes del área social impidiendo su localización y seguimiento.	Correctiva	Capacitación a la persona responsable de llevar el control de inventario de la documentación existente sobre la ubicación y identificación de las carpetas y estantes definidos para la documentación del área.	Jefe de Campo Social Profesional Social	19/02/2013

Fuente: Autora del Proyecto

8.3 SEGUNDA AUDITORÍA INTERNA

Para el desarrollo de la segunda auditoria interna se realizo una reunion con el personal que iba a ser auditado del proceso de Sostenibilidad para recordarles la metodologia a ejecutar, esta auditoria tuvo lugar los dias 26, 27, 28 de Marzo del año 2013 bajo el mismo esquema que se tuvo en cuenta para la realizacion de la primera auditoria, con el mismo equipo auditor y según el procedimiento de auditorias internas PR.AU.SGS.004. El objetivo de esta auditoria era evaluar el grado de cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2008, asi como el estado de las oportunidades de mejora idetificadas que se generaron según los hallazgos encontrafos en la primera auditoria.

Asi mismo se socializo el plan de auditoria, el cual fue aprobado por el comité de Calidad y la alta direccion recordandoles la importancia de la auditoria como primer paso para cualquier proceso de Certificacion.

Cuando la segunda auditoria llega a su fin se realiza una reunión para formalizar su clausura. Los resultados de la auditoria se registran en el formato establecido FO.AU.SOT.002, y se procede a informar a todo el personal auditado de los hallazgos encontrados durante la segunda auditoria, agradeciéndoles por su compromiso y dedicación con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad y la responsabilidad que tienen para mantener la eficacia y efectividad del Sistema.

Así mismo se entregan los informes a los jefes o líderes de cada subprocesso para que debatan las soluciones y las acciones de mejora de los hallazgos encontrados en la auditoria.

8.3.1. Descripción de las no conformidades segunda auditoría. A continuación se muestran los planes de acción emprendidos para cerrar las no conformidades en la segunda auditoría al Sistema de gestión de Calidad de la empresa:

Tabla 18. No conformidades y planes de Mejora Segunda Auditoría

PROCESO	NUMERAL	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	TIPO DE ACCIÓN	PLAN DE MEJORA	RESPONSABLE	FECHA
Sostenibilidad	6.2.2	No existe una metodología que permita identificar las necesidades de formación, habilidades, experiencia y capacitación del personal del proceso de Sostenibilidad en la implementación y mantenimiento del SGC.	Correctiva	Establecer un cronograma donde se realicen reuniones periódicas que permitan evaluar la necesidad de formación y acciones necesarias del personal del proceso de Sostenibilidad para lograr las competencias aplicables a las operaciones y a la implementación del SGC.	Analista de Sostenibilidad Coordinadora de Calidad	
Gestión Ambiental	7.5.4	No se lleva un control definido para salvaguardar la propiedad del cliente en el Subproceso de gestión ambiental.	Correctiva	Estandarizar y modificar el formato de archivo en custodia, para así llevar un control de la propiedad del cliente en el área ambiental	Jefe de Campo Ambiental Coordinadora Calidad	

Fuente: Autora del Proyecto

8.4 PLANES DE MEJORA PARA LOS RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS

8.4.1 Provisión de recursos. Para la asignación sistemática de los recursos que permita dar cumplimiento a este requisito y como acción de mejora a esta no conformidad se desarrolló un cronograma de actividades para evaluar el

presupuesto de todas las actividades del proceso así como de los recursos necesarios para mantener la eficacia del SGC.

Estas jornadas de reunión se hará cada tres meses según lo estipule la Gerencia de Sostenibilidad y quedaran documentadas para su posterior verificación.

8.4.2 Control de los registros. Realizar reuniones para capacitar al personal del proceso de Sostenibilidad sobre el control de los registros y su procedimiento para el correcto diligenciamiento e identificación con el fin de que haya un compromiso por parte del personal en contribuir a la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

8.4.3 Control de los equipos de seguimiento y medición. Teniendo en cuenta que se evidencio como no conformidad la no documentación de un procedimiento que especifique el seguimiento y verificación de las actividades de monitoreo y medición de los equipos del área ambiental y social. Se desarrolló el procedimiento PR.AU.SGS.004. Ver anexo 19. El cual orienta sobre el establecimiento y implementación de las acciones a seguir para realizar monitoreo y medición a los equipos pertenecientes al proceso de Sostenibilidad de la empresa.

8.4.4 Comunicación con el cliente. La organización debe determinar e implementar el formato adecuado para la comunicación con el cliente, que permita dar constancia de la información acordada a lo que se ha llegado en reuniones, sesiones, juntas o asambleas realizadas, de tal forma como acción correctiva se elaboró el formato de actas de reuniones FO.AU.SOT.006 Ver anexo 20.

84.5 Identificación y trazabilidad. Realizar reuniones con el personal responsable de llevar el control de inventario de del área social sobre la ubicación e identificación de la documentación y registros para así poder tener mayor control y trazabilidad de la información.

8.5 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Durante cada una de las etapas de implementación del Sistema de Gestión de Calidad se contó con la participación de la Gerencia de Sostenibilidad, igualmente la documentación, el resultado de las auditorías internas realizadas al SGC así como el estado de las acciones correctivas y preventivas y sus planes de mejoramiento fueron revisados y aprobados por la gerencia.

Se realizó una reunión programa por la autora del proyecto, para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia continua del Sistema de gestión de Calidad, en la cual se trataron los siguientes temas:

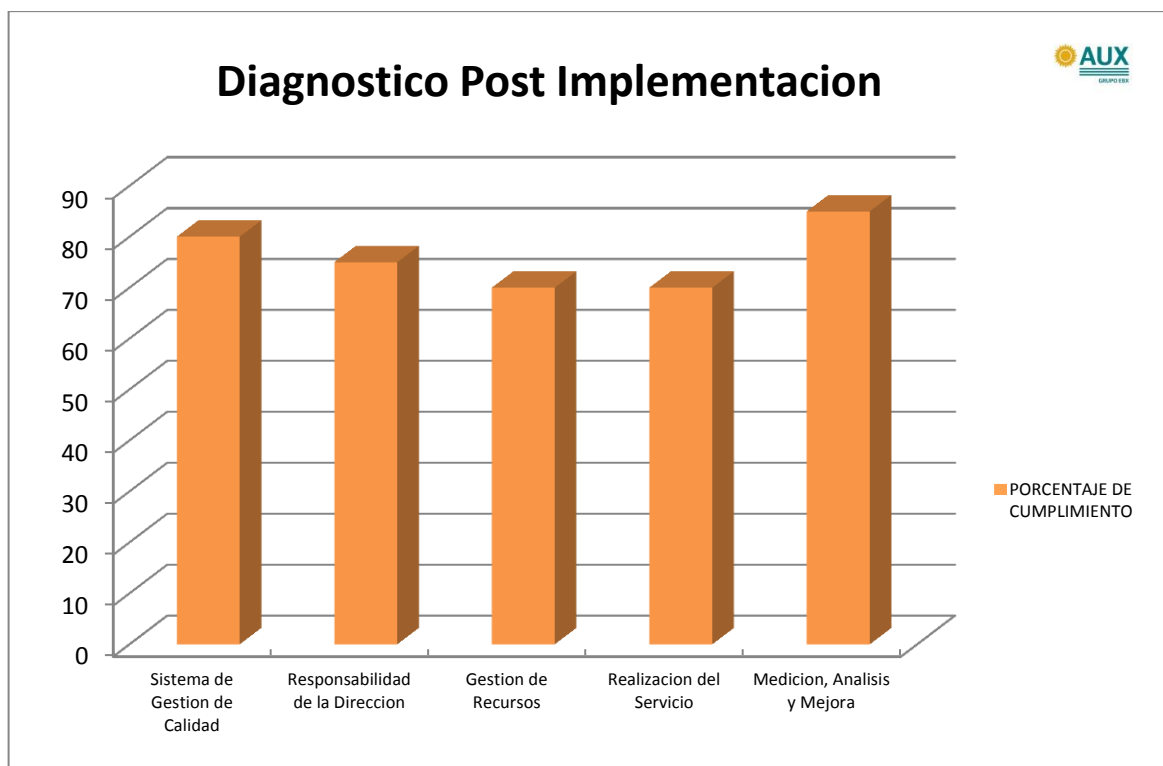
- ↻ La revisión de la Política y Objetivos de Calidad
- ↻ Informe de Acciones Correctivas y Preventivas
- ↻ Resultados de las Auditorías Internas
- ↻ Retroalimentación de las actividades a desarrollar para mantener el Sistema de gestión de Calidad.
- ↻ Conocer los informes de Satisfacción del cliente gracias al análisis de encuesta que ellos diligencian.
- ↻ Análisis de indicadores de gestión.
- ↻ Recomendaciones por parte del Comité de Calidad para el mejoramiento del Proceso.

9. DIAGNÓSTICO FINAL

Utilizando la misma herramienta del diagnóstico inicial (Ver Numera 4), se realizó el diagnóstico final del grado de avance del Sistema de Gestión de Calidad, con el fin de verificar el nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2008 en la Gerencia de Sostenibilidad de la empresa AUX Colombia. Ver Anexo 21.

Según el análisis realizado a cada requisito de la norma actualmente el SGC en el proceso de Sostenibilidad tiene un nivel de cumplimiento del 76%.

Figura 21. Diagnóstico Post Implementación Sistema de Gestión de Calidad



Fuente: Autora del Proyecto

En la gráfica se evidencia, que toda la documentación y la implementación del Sistema de gestión de Calidad y su aplicación en el proceso de Sostenibilidad fue exitoso mostrando que la gerencia de Sostenibilidad así como todos los colaboradores del proceso están comprometidos con su eficacia y mejora continua, se debe continuar avanzando con el fin de lograr cumplir la totalidad de los requisitos de la norma aplicables a la operación.

10. APORTES COMO INGENIERO INDUSTRIAL

- Análisis de la situación competitiva de la organización en su mercado y de las características internas del proceso de Sostenibilidad a efecto de determinar sus Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas, mediante un análisis DOFA en el cual se puedan identificar estrategias a corto y largo plazo que puedan ayudar a definir los objetivos específicos que debe ir enfocado la empresa.
- Compartir con el personal del Proceso de Sostenibilidad el conocimiento adquirido durante la carrera logrando así la comprensión de la importancia de implementar un Sistema de Gestión de Calidad.
- Creación de indicadores de gestión que permiten medir el nivel planeación estratégica del Proceso de Sostenibilidad, de manera que se obtengan las mediciones adecuadas del desempeño de los objetivos estratégicos y objetivos futuros.

11. CONCLUSIONES

- El éxito de la implementación de un sistema de gestión de calidad depende de una planeación adecuada de acuerdo con la naturaleza de la organización y del compromiso de la dirección y del personal que participa en la operación del Proceso de Sostenibilidad.
- El diagnóstico realizado al interior del Proceso de sostenibilidad, se constituyó en un pilar para el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad, puesto que proporciono una visión inicial del estado de los procesos y la identificación de aspectos críticos para alcanzar los objetivos del proyecto, además permitió planear adecuadamente las etapas.
- Con la documentación del Sistema de Gestión de Calidad para el proceso de Sostenibilidad de la empresa AUX Colombia, no solamente se da cumplimiento a los requisitos de la norma, sino que también ayuda en la organización y estructuración de todas las actividades dentro del proceso, lo que contribuye en la mejora del ambiente laboral, satisfacción de los colaboradores y del cliente externo, estandarización del proceso y a su vez el direccionamiento estratégico.
- Se definieron estrategias con base en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas halladas en la Gerencia de Sostenibilidad, que fortalecen la estructura del proceso y de la organización. Permitted mejorar la imagen ante los stakeholders y así ser cada vez más productivos para lograr los objetivos y metas planteadas.

- Con la realización de las auditorías internas, el Sistema de Gestión de Calidad se sometió a una serie de correcciones que lograron la implementación adecuada de los requisitos de la Norma NTC ISO9001:2008.
- El rediseño de la política y los objetivos de calidad fueron fuente fundamental para lograr el direccionamiento hacia la mejora continua de todo el proceso de Sostenibilidad permitiendo de esta forma incrementar el desempeño y la satisfacción del cliente interno y externo de la organización.
- Las jornadas de capacitación y sensibilización fueron de gran ayuda para lograr el compromiso por parte de todos los colaboradores del proceso de Sostenibilidad asegurando la correcta implementación del Sistema.

12. RECOMENDACIONES

- Divulgar a todo el personal de la compañía, el proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la Gerencia de Sostenibilidad, con el fin de contar con la colaboración de todos los colaboradores en el mantenimiento y eficacia del Sistema.
- Incentivar al personal del proceso de Sostenibilidad para que identifiquen con mayor visión las acciones preventivas y de mejora y así poder disminuir en gran medida las no conformidades y los productos / servicios no conformes que puedan afectar la satisfacción del cliente.
- Identificar y capacitar a los posibles líderes de procesos, como auditores internos, para realizar seguimiento y medición de los mismos y velar por el cumplimiento de todos los requisitos de la NTC ISO 9001:2008.
- Realizar periódicamente Auditorías Internas, para medir el grado de avance en el cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2008 tanto en la Gerencia de Sostenibilidad, como en las demás áreas de la compañía.
- Continuar con jornadas de capacitación al personal del proceso de Sostenibilidad, para lograr incrementar la mejora continua dentro del proceso e incentivar al mantenimiento e implementación de todos los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2008 y por ende la eficacia del Sistema.
- Con el fin de mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión en la Gerencia de Sostenibilidad se debe implementar el Sistema de Gestión de Calidad en toda la empresa.

- Como objetivo final, se busca crear en todos los colaboradores de la empresa AUX Colombia, una cultura de calidad, mediante la realización de campañas sobre el conocimiento del Sistema de Gestión de la Calidad y hacerles saber que es un compromiso de todos en búsqueda del mejoramiento continuo de todos los procesos.

BIBLIOGRAFÍA

JURADO CABALLERO, Camila. OSMA PINTO, Germán Alfonso. 2008. Trabajo de Grado para optar al título de Ingeniero Industrial. Diseño, documentación, implementación y mejoramiento del proceso Talen Humano dentro del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Industrial de Santander según los lineamientos de la Norma NTC – ISO 9001:2000.

Memorias del diplomado en “SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION ISO 9001, ISO 14001, OHSAS18001 – ICONTEC”. Bucaramanga, Colombia. 2011.

NTC ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos


PALENCIA PÉREZ, Viany Julieth. MANTILLA LÓPEZ, María Angélica. 2008. Trabajo de Grado para optar al título de Ingeniero Industrial. Diseño, documentación, implementación y mejoramiento del proceso Bienestar Estudiantil dentro del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Industrial de Santander según los lineamientos de la Norma NTC – ISO 9001:2000.

SENA VIRTUAL. “Evolución de la calidad”. Módulo 1 de formación: Fundamentación del Sistema de Gestión de la Calidad. CURSO ISO 9000. Semana 1. Colombia.

SENA VIRTUAL. 2009. “Norma de Calidad ISO 9001:2008”. Módulo 1 de formación: Fundamentación del Sistema de Gestión de la Calidad. Curso ISO 9000. Semana 1. Colombia.

ANEXOS

ANEXO A. Diagnóstico inicial del proceso de Sostenibilidad con respecto a la Norma NTC ISO 9001:2008.

		<h1 style="margin: 0;">AUX COLOMBIA</h1>									
<h2 style="margin: 0;">LISTA DE VERIFICACION</h2>											
4. SISTEMA DE GESTION DE LACALIDAD	REQUISITOS		CALIFICACION					OBSERVACIONES Y EVIDENCIAS	CALIFICACION	%	INTERPRETACION
			0	1	2	3	4				
	4.1 REQUISITOS GENERALES		X						Si se encuentran identificadas pero no se encuentran documentadas, ni se puede evidenciar el alcance de cada una de las actividades.		
4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION	4.2.1 Generalidades	X						Si se encuentran establecidos algunos procedimientos pero aún no han sido revisados y aprobados por la alta dirección, además no se encuentran identificados responsabilidades y funciones dentro del proceso de sostenibilidad.			

	4.2.2 Manual de Calidad		X				No existe un manual de calidad que consolide la información general del sistema de Gestión de Calidad, el cual es responsabilidad de la empresa.				
	4.2.3 Control de los Documentos		X				No se encuentra documentado ningún procedimiento para el control de los documentos, no se controla la distribución dentro de la organización además no existe ningún inventario para controlar la documentación faltante y existente.				
	4.2.4 Control de los Registros		X				No se tiene un procedimiento documentado para el control de los registros, si hay registros que proporcionen la conformidad de los requisitos del cliente, pero no existen inventarios.				
PROMEDIO TOTAL DEL CAPITULO								1	20%	Insuficiencia Critica	
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION	5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCION		X				Si los comunica pero no hay una política de calidad establecida para la empresa AUX COLOMBIA o una directriz que establezca la necesidad de satisfacer los requisitos del cliente.				
	5.2 ENFOQUE AL CLIENTE			X			La superintendencia ambiental si reconoce los requisitos del cliente, y los comunica dentro de la organización. En cuento a la gestión Social si los conoce pero no se cumplen a cabalidad.				
	5.3 POLITICA DE CALIDAD		X				No existe una política de calidad para el proceso de Sostenibilidad.				
	5.4 PLANIFICACION	5.4.1 Objetivos de Calidad		X				No se han definido objetivos de calidad para el proceso de Sostenibilidad.			
		5.4.2 Planeación del SGC		X				No existe planificación del Sistema de Gestión de Calidad para el proceso de Sostenibilidad.			
5.5 RESPONSABILIDAD	5.5.1 Responsabilidad y Autoridad		X				No se encuentran definidas las responsabilidad y autoridades al interior de la organización				

	AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	5.5.2 Representante de la Dirección	X					La alta dirección no ha designado ningún miembro de la compañía para que informe sobre el estado y el desempeño del Sistema de gestión de calidad			
		5.5.3 Comunicación Interna			X			Si hay canales establecidos como reuniones periódicas, pero falta establecer otros que aseguren la eficacia y eficiencia del SGC.			
	5.6 REVISION POR LA DIRECCION	5.6.1 Generalidades	X					No Aplica			
		5.6.2 Información para la revisión	X					No Aplica			
		5.6.3 Resultados para la revisión	X					No Aplica			
	PROMEDIO TOTAL DEL CAPITULO									1,3	25%
6. GESTION DE RECURSOS	6.1 PROVISION DE RECURSOS		X					No existe una planeación sistemática para la asignación de los recursos			
	6.2 RECURSOS HUMANOS	6.2.1 Generalidades			X			Si es competente el personal que labora en las diferentes áreas de la gestión ambiental y social incluso cada uno de ellos está capacitado y comprometido en cumplir el reglamento ambiental existente.			
		6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación			X			No existe metodologías que permita identificar las necesidades de formación , pero si existe registros (base de datos) que evidencien la formación, habilidad y experiencia de los trabajadores de toda la organización			
	6.3 INFRAESTRUCTURA				X			Si es apropiada pero hace falta mejorar la estructura ya que no se tiene un adecuado espacio sobre todo para la parte ambiental.			

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO									X				Si se gestiona el ambiente de trabajo por medio del contacto directo con la comunidad para resolver cualquier solicitud hecha por la misma, si hay un matriz de riesgos que fue comunicada al interior de la organización.				
		PROMEDIO TOTAL DEL CAPITULO											2,6	52%	Aceptable		
7. REALIZACION DEL SERVICIO	7.1 PLANIFICACION DE LA REALIZACION DEL SERVICIO								X				Si se planifican las actividades para la prestación del servicio para así lograr la conformidad del cliente.				
	7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el cliente.								X				El proceso de sostenibilidad si determina los requisitos especificados por el cliente, así como los reglamentarios y los requisitos legales para el correcto funcionamiento de la operación y para satisfacer las necesidades del cliente.			
		7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el cliente.								X				Si se encuentran identificados los requisitos del cliente, la empresa tiene la capacidad , los recursos y el talento humano para cumplir los requisitos del cliente			
		7.2.3 Comunicación con el Cliente								X				Si hay un canal de comunicación adecuado con la autoridad ambiental aunque debe reforzarse con actas de cumplimiento, en la parte social existe canales de comunicación adecuado lo es más que todo comunicación directa , buzones para atender los PQR , reuniones alternativas con la comunidad con el fin de atender cualquier solicitud			
	7.3 DISEÑO Y DESARROLLO	7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo	X											No Aplica			
		7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	X											No Aplica			

	7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo	X						No Aplica			
	7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo	X						No Aplica			
	7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo	X						No Aplica			
	7.3.6 Validación del diseño y desarrollo	X						No Aplica			
	7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo	X						No Aplica			
7.4 COMPRAS	7.4.1 Proceso de Compra	X						No Aplica			
	7.4.2 Información de las Compras	X						No Aplica			
	7.4.3 Verificación del producto comprado.	X						No Aplica			
7.5 PRODUCCION Y PRESTACION DEL SERVICIO	7.5.1 Control de la producción y prestación del servicio		X					Si se tiene un mecanismo de seguimiento y medición para la parte ambiental y social pero todavía no están aprobados por los altos directivos de la compañía.			
	7.5.2 Validación de procesos de prod y/o servicios				X			El área de sostenibilidad si cuenta con los equipos y el personal capacitado para prestar un servicio eficaz y acorde a la comunidad			
	7.5.3 Identificación y Trazabilidad			X				Si hay personal encargado del control de los registros e informes que faciliten pero no hay herramientas que permitan su trazabilidad y seguimiento.			
	7.5.4 Propiedad del cliente				X			Si hay personal encargado del control de los registros e informes, pero no hay herramientas que permitan su trazabilidad y seguimiento.			

	8.4 ANALISIS DE DATOS			X				Si analiza los datos para determinar la eficacia de los procesos pero no existe evidencia documentada.			
	8.5 MEJORA	8.5.1 Mejora Continua		X				La empresa no determina el seguimiento y medición de los servicios, así como tampoco la necesidad de mantenimiento de los equipos.			
		8.5.2 Acción Correctiva		X				La empresa toma acciones para eliminar las no conformidades encontradas y así mismo se verifica que sean eficaces haciendo seguimiento y medición de las mismas.			
		8.5.3 Acción Preventiva		X				No determina acciones preventivas para prevenir la ocurrencia de no conformidades potenciales.			
PROMEDIO TOTAL DEL CAPITULO									1,6	32%	Insuficiente
TOTAL			0	19	30	9	0	0			

ANEXO B. Matriz de evaluación de los factores internos.

FACTORES DETERMINANTES PARA EL ÉXITO	PESO	EMPRESA	
		CALIFICACION	TOTAL PONDERADO
FORTALEZAS			
Uso de producción más limpia por los contratistas comprometiéndolos con estándares de desempeño similares a los que la adopta la empresa en sus actividades, productos y servicios.	10%	4	0.4
Procesos ambientales de agregación de valor en la región.	8%	3	0.24
Inversión de recursos en proyectos bajo el concepto de minería sostenible (restauración de plataformas, mitigación de impactos generados por los pasivos ambientales de la zona)	12%	3	0.36
Inversión en programas y proyectos de desarrollo social (Educación, cultura, salud, etc) que contribuyen con el bienestar de la región soto norte.	10%	4	0.4
El Proceso de Sostenibilidad es el encargado de darle viabilidad al proyecto de minería Aurífera (Obtención de licencia Ambiental y Social)	14%	4	0.56
DEBILIDADES			
Falta de definición de Misión, Visión, Metas y Objetivos del proyecto.	10%	3	0.3
Falta de definición de los procedimientos del proceso.	8%	2	0.16
Falta de una cultura que propicio el mejoramiento continuo del proceso de Sostenibilidad.	10%	3	0.3

Falta realizar una planeación estratégica que permite programar las acciones y actividades a realizar para cumplir con los cometidos del proceso.	8%	3	0.24
Percepción generalizada de bajo aporte al desarrollo de la región debida a la falta de divulgación del impacto económico y social de la minería.	10%	2	0.2
TOTAL	100%		3.16

ANEXO C. Matriz de evaluación de los factores externos.

FACTORES DETERMINANTES PARA EL ÉXITO	PESO	EMPRESA	
		CALIFICACION	TOTAL PONDERADO
OPORTUNIDADES			
Altos flujos de inversión extranjera por condiciones idóneas de la región, para llevar a cabo diferentes proyectos mineros e industriales.	14%	4	0.56
Asociación del sector minero a gran escala.	8%	3	0.24
La minería es un factor clave para el crecimiento regional, trae desarrollo, genera empleo y puede desarrollarse de la mano con las comunidades.	10%	4	0.4
Existencia de nueva tecnología más limpia que permitan producir más eficientemente a todos los niveles.	10%	3	0.3
Alto interés del estado por fortalecer la competitividad del sector y la exigencia de los más altos estándares ambientales.	12%	4	0.48
AMENAZAS			
Pasivos ambientales presentes en la región dejada por las operaciones mineras previas.	8%	3	0.24
Las empresas mineras no son percibidas como una fuente principal de generación de empleo de la región del área de influencia del proyecto.	8%	2	0.16
Alta dependencia del estado en temas normativos y legales para resolver problemáticas ambientales.	10%	3	0.3

La educación de la comunidad se torna un elemento crítico para la protección ambiental y oportunidad de empleo en empresas mineras presentes en la región.	8%	2	0.16
Conflicto y diferencia de interés, paralizaciones, huelgas por inconformismos de la población del área de influencia del proyecto.	12%	2	0.24
TOTAL	100%		3.08

ANEXO D. Matriz Interna y Externa.

		Factores Internos		
		Fuerte 3.0 a 4.0	Promedio 2.0 a 2.99	Débil 1.0 a 1.99
Factores Externos	Alto 3.0 a 4.0	I	II	III
	Media 2.0 a 2.99	IV	V	VI
	Bajo 1.0 a 1.99	VII	VIII	IX
	3.0			
		4.0	3.0	2.0
				1.0


ANEXO E. Matriz DOFA.

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrece condiciones de trabajo dignas de trabajo a los colaboradores y contratistas de acuerdo con los mejores estándares de calidad. • Actividad generadora de empleo en las diferentes fases del proyecto. • Interés por parte de las autoridades ambientales para hacer seguimiento. • Uso de producción más limpia por los contratistas comprometiéndolos con estándares de desempeño similares a los que la adopta la empresa en sus actividades, productos y servicios. • Inversión de recursos en proyectos bajo el concepto de minería sostenible. (restauración de plataformas, mitigación de impactos generados por los pasivos ambientales de la zona). • Inversión en programas y proyectos de desarrollo social (educación, cultura, salud, etc.) que contribuyen con el bienestar de la región Soto norte. 	<ul style="list-style-type: none"> • No existe la misión, visión, metas y objetivos del proceso de sostenibilidad. • No existen procedimientos dentro del proceso de Sostenibilidad de la empresa. • Falta de definición de los perfiles de cargo de los trabajadores. • Falta de una cultura que propicie el mejoramiento continuo en el desempeño del proceso. • Falta de indicadores que midan los objetivos y metas del proceso. • Falta realizar una planeación estratégica que permita programar las acciones y actividades a realizar para cumplir con los cometidos del proceso. • Percepción generalizada de bajo aporte al desarrollo de la región debida a la falta de divulgación del impacto económico y social de la minería. • Desconocimiento por parte de la comunidad de las especificaciones técnicas de la minería y requerimientos por parte de la autoridad ambiental para la ejecución de proyectos mineros.
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
<ul style="list-style-type: none"> • Altos flujos de inversión extranjera por condiciones idóneas de la región. (Ubicación estratégica, Recurso Humano Calificado y competitivo, seguridad para la inversión, tributación, TLCs y preferencias arancelarias) para llevar a cabo diferentes proyectos mineros e industriales. • La Autoridad ambiental y minera combaten activamente la minería ilegal y están en desacuerdo con las prácticas informales. • Asociación del Sector minero a gran escala. • Nuevas reformas ambientales a implementar por parte del estado permitirán realizar nuevas exploraciones y expansiones en proyectos ya establecidos. • Alto interés del estado por fortalecer la competitividad del sector y la exigencia de los más altos estándares ambientales. • Existencia de nuevas tecnologías que permitan producir más eficientemente a todos los niveles (Calidad, Rentabilidad, Ambiental). 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación a todos los empleados que conforman el proceso de Sostenibilidad de la empresa en temas relacionados con la prevención y mitigación de la contaminación ambiental. • Implementación de planes, programas y proyectos que permitan el fortalecimiento educativo, económico y socio-cultural de la comunidad en el área de influencia del proyecto. • Inversión en Tecnologías más limpias para proteger el entorno ambiental y social existente. • Brindar conocimiento y experiencia en técnicas, actividades y procedimientos ambientales a la pequeña minería y mineros artesanales con el fin de prepararlos para su sostenimiento y el de la región. • Promover espacios participativos con la comunidad posibilitando acciones concertadas que refuercen los vínculos de pertenencia y las relaciones de confianza con la población de la zona soto norte. 	<ul style="list-style-type: none"> • Definición de las funciones y responsabilidad de los trabajadores de la empresa. • Elaboración del manual de procedimientos y funciones para el proceso de sostenibilidad. • Elaboración de formatos para registro y control de las actividades realizadas en el área ambiental y social de la empresa. • Implementar programas ambientales a corto y mediano plazo para mitigar posibles impactos al ecosistema dados por la minería actual. (Para el recurso hídrico y el suelo siendo los más afectados). • Integración del sector de la minería a gran escala para implementar programas de comunicación a corto y mediano plazo con la comunidad sobre las especificaciones y requerimientos de los diferentes proyectos mineros presentes en la zona de influencia del proyecto.
AMENAZAS	ESTRATEGIA FA	ESTRATEGIA DA
<ul style="list-style-type: none"> • Conflicto y diferencia de interés, paralizaciones y huelgas de la población del área de influencia del proyecto solicitando puestos de trabajo directo en las compañías multinacionales. • Cambio de legislación ocasionando el declive de empresas mineras presentes en la región por ubicación del proyecto dentro de espacios y áreas protegidas. • Consideración de la pequeña minería como la única entrada tangible de recursos para la zona. • Incumplimiento de las normas ambientales por parte de la minería artesanal. • Falta de mano de obra calificada para desempeñar labores en el sector minero. 	<ul style="list-style-type: none"> • Consolidación de un grupo estratégico de empresas del sector que represente a los mineros de la zona, y evite la declaración del lugar como parque natural para así poder continuar con su labor. • Mejorar continuamente las prácticas mineras con el objeto de hacer un uso eficiente y sostenible de los recursos mineros en armonía con el medio ambiente y la comunidad. • El gobierno debe crear un mecanismo interactivo donde políticos, ambientalistas, geólogos, profesionales afines, profesores, estudiantes, empresas privadas y públicas participen en la creación de una política efectiva y netamente aplicable a la minería a gran escala. • Informar periódicamente a las autoridades ambientales de los planes de compensación, estudios de impacto ambiental y programas ambientales que se realizan para mejorar el ecosistema intervenido y así mismo los planes de restauración de los pasivos ambientales que han dejado la minería ilegal en la región. 	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de comunicación para contrarrestar esa información negativa de la minería a gran escala o intentar informar a la sociedad de forma periódica y dinámica de las bondades y beneficios del sector minero y así mismo todas las acciones y planes de compensación, protección del medio ambiente y responsabilidad social con la comunidad. • Definición de campañas de comunicación de objetivos, misión y visión del proceso de Sostenibilidad con el fin de lograr un clima organizacional más estable. • Revisión constante de las normas en cuanto a minería ambientales y legales vigentes. • Incentivar el desarrollo profesional de los trabajadores con oportunidades académicas patrocinadas por la empresa en pro de un grupo laboral muy calificado. • Implementar una planeación estratégica como un elemento para definir su visión a mediano y largo plazo y las estrategias para alcanzar las metas y los objetivos planificados.

ANEXO F. Plan detallado de trabajo Sistema de Gestión de Calidad.

	PLAN DETALLADO DE TRABAJO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD																																				
	SEPTIEMBRE				OCTUBRE					NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL							
SEMANAS	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
DIAGNOSTICO																																					
PLAN DE TRABAJO																																					
DOCUMENTACION																																					
SENSIBILIZACION Y CAPACITACION																																					
IMPLEMENTACION																																					
I AUDITORIA INTERNA																																					
PLAN DE MEJORA																																					
II AUDITORIA INTERNA																																					
PLAN DE MEJORA																																					
REVISION SGC																																					

ANEXO G. Caracterizaciones Proceso de Sostenibilidad.

	<h1 style="margin: 0;">AUX COLOMBIA</h1>			
Caracterización			CA.AU.SOT.001	
<i>Denominación:</i> Caracterización del proceso de Sostenibilidad			Emisión: Revisión:	Versión: 01
OBJETIVO	Garantizar el bienestar del medio ambiente y el fortalecimiento de las comunidades futuras mediante el establecimiento de políticas y estrategias de sostenibilidad, dando cumplimiento a los requisitos legales de naturaleza ambiental y social, así como promoviendo el desarrollo socio-económico, la protección de las personas, la diversidad cultural y la utilización racional de los recursos naturales del área de influencia del proyecto			
ALCANCE	Aplica para las actividades de elaboración y seguimiento de planes, programas y políticas de sostenibilidad			
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	BENEFICIARIOS
Subproceso Gestión Ambiental Subproceso Gestión Social. Entes Gubernamentales Stakeholders. Subproceso Sistemas Integrados de Gestión	Directrices, lineamientos, objetivos Proyectos y actividades definidos. Estudio del entorno Normatividad externa Resultado de indicadores de gestión. Actividades, acciones a realizar de sostenibilidad Informes de los Entes de	PLANEAR Definir políticas y estrategias de sostenibilidad. Diseñar el presupuesto de la gerencia de sostenibilidad de AUX Colombia. Planificar el seguimiento al cumplimiento de los planes, programas y proyectos ambientales y sociales. Establecer los planes de trabajo para la Dirección de	Políticas y estrategias a implementar de naturaleza ambiental y social. Recursos asignados para cada una de las actividades. Informes de gestión. Planes a implementar en la Dirección de sostenibilidad. Programas ambientales y sociales a implementar Requisitos legales aplicados Matriz de requisitos legales	Subproceso Gestión Ambiental Subproceso Gestión Social. Entes Gubernamentales Stakeholders. Subproceso Sistemas Integrados de Gestión

	<p>Control</p> <p>Matriz de requisitos legales actualizada</p> <p>Matriz de identificación de aspectos, impacto, peligros y riesgos actualizada</p> <p>Informe de desempeño del proceso</p> <p>No conformidades del proceso.</p> <p>Informe de auditoría interna.</p>	<p>sostenibilidad.</p> <p>HACER</p> <p>Ejecutar las políticas y estrategias de sostenibilidad</p> <p>Gestionar e implementar Planes de relacionamiento con la comunidad y las autoridades ambientales.</p> <p>Ejecutar los planes de trabajo de la Dirección de sostenibilidad.</p> <p>VERIFICAR</p> <p>Medir el desempeño del proceso a través de indicadores y actividades de seguimiento.</p> <p>Verificar y monitorear el cumplimiento de los planes, programas y proyectos de Sostenibilidad</p> <p>ACTUAR</p> <p>Mejorar continuamente el proceso mediante la aplicación de acciones correctivas, preventivas y planes de mejoramiento.</p>	<p>actualizada</p> <p>Matriz de identificación de aspectos, impacto, peligros y riesgos actualizada</p> <p>Informes de desempeño del proceso</p> <p>Acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento</p> <p>Mejora el subproceso de gestión social a través de acciones correctivas, preventivas y de mejora.</p>	
--	---	--	--	--

MEDICIÓN DEL PROCESO (INDICADORES)	RESPONSABLE	REQUISITOS
Ver ficha técnica de indicadores	Líder del Proceso: Gerente de Sostenibilidad	Clientes: Entrega oportuna y eficaz, Revisión y aprobación de la solicitud de modificación de documentos
	Colaboradores: Superintendente Ambiental Jefe de Campo Ambiental Jefe de Campo Social Analistas Sostenibilidad Profesional Ambiental	De la Organización: Ver Listado Maestro de Documentos Externos PR.SIG.003.FO.001
		Legales y reglamentarios: Ver Listado Maestro de Documentos Externos PR.SIG.003.FO.001

DOCUMENTOS DE REFERENCIA	REGISTROS DEL PROCESO	SEGUIMIENTO Y MONITOREO DEL PROCESO
Ver Listado Maestro de Documentos Internos PR.SIG.001.FO.001	Ver Listado Maestro de Registros PR.SIG.002.FO.001	Reuniones entre el líder del proceso y sus colaboradores en temas de interés. Auditorías internas Análisis de informes generados por cada proceso Seguimiento a indicadores



AUX COLOMBIA

Caracterización

CA.AU.SOT.002

Denominación:

Caracterización del proceso de Gestión Ambiental

Emisión:
Revisión:

Versión: 01

OBJETIVO	Planificar, diseñar, ejecutar y controlar la gestión ambiental en los proyectos mineros auríferos liderados por AUX COLOMBIA, buscando el cumplimiento de la normatividad ambiental vigente así como las políticas corporativas, la minimización de los impactos ambientales generados en las operaciones, mediante la formulación de planes y programas de manejo ambiental con el fin de preservar y mantener el ecosistema de la región donde se desarrollan proyectos de este tipo.			
ALCANCE	Contempla todas las fases del proyecto minero, desde la identificación y valoración de los aspectos e impactos ambientales, cumplimiento legal y la formulación y verificación del cumplimiento de las acciones necesarias de prevenir, mitigar, corregir y compensar los posibles impactos generados en todas las etapas del proyecto minero.			
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	BENEFICIARIOS
Entes Gubernamentales. Stakeholders Contratistas Subproceso Sistemas Integrados de Gestión Proceso de Sostenibilidad Todos los procesos	Normatividad ambiental vigente y aplicable. Lineamientos y políticas de sistema de gestión de Sostenibilidad. Evidencias de las actividades relacionadas con los aspectos, impactos y riesgos ambientales. Información geográfica territorial,	PLANEAR Levantamiento del diagnóstico y línea base ambiental. Identificar y priorizar los aspectos e impactos ambientales y determinar los controles necesarios para la mejora del desempeño ambiental. Identificar y priorizar riesgos asociados a emergencias ambientales. Identificar las necesidades de	Línea base ambiental Matriz de aspectos e impactos Programas de Gestión Ambiental. Estudios de Impacto Ambiental Instrumentos o elementos de gestión ambiental para el control y seguimiento de las operaciones.	Entes Gubernamentales. Stakeholders Contratistas Subproceso Sistemas Integrados de Gestión Proceso de Sostenibilidad Todos los procesos

	<p>meteorológica, ambiental, biótica, social, etc. De la región del área de influencia del proyecto.</p> <p>Matriz de requisitos legales ambientales.</p> <p>Matriz de aspectos e impactos ambientales.</p> <p>Requerimientos de autoridades ambientales</p> <p>Programas, controles, herramientas o elementos para el control de operaciones en gestión ambiental.</p> <p>Informes de monitoreos previos.</p> <p>Proyectos y actividades definidos para el área ambiental.</p> <p>directrices ambientales que deben regir a los contratistas</p> <p>Registro periódico de</p>	<p>formación y toma de conciencia relacionados con los aspectos e impactos ambientales.</p> <p>Formular el programa de gestión ambiental para el control de operaciones basado en la identificación de aspectos e impactos ambientales.</p> <p>Identificar el cumplimiento de los requisitos legales ambientales aplicables a las actividades de AUX.</p> <p>Establecer el presupuesto para la gestión Ambiental.</p> <p style="text-align: center;">HACER</p> <p>Realizar acciones de control y seguimiento a las actividades realizadas por los contratistas en el área de influencia del proyecto.</p> <p>Realizar actividades de evaluación y monitoreo a los componentes ambientales intervenidos en el proyecto y aquellos que las autoridades ambientales.</p> <p>requieran para el seguimiento</p>	<p>Plan de emergencias</p> <p>Socialización del Plan de Manejo</p> <p>Simulacros</p> <p>Brigadas</p> <p>Programas de formación en actividades que promueven el cuidado al medio ambiente.</p> <p>Matriz de los requisitos legales ambientales.</p> <p>Informes técnicos.</p> <p>Valoraciones y Evaluaciones ambientales.</p> <p>Cronograma de actividades.</p> <p>Lineamientos y directrices ambientales que deben regir los contratistas.</p> <p>Informes de desempeño del Subproceso.</p> <p>Programas y controles operacionales aprobados e</p>	
--	--	---	--	--

	<p>actividades, acciones y variables de Gestión Ambiental.</p> <p>Informes analizados y evaluados.</p> <p>No conformidades del subproceso.</p> <p>Informe de auditoría interna.</p>	<p>legal</p> <p>Ejecutar y hacer seguimiento a las acciones establecidas en el programa de gestión ambiental vigente.</p> <p>Aplicar instrumentos o elementos de gestión ambiental para el control de las operaciones.</p> <p style="text-align: center;">VERIFICAR</p> <p>Verificar y monitorear el cumplimiento de los programas, planes, proyectos ambientales.</p> <p>Realizar seguimiento y medición del proceso.</p> <p>Verificar la implementación de las acciones correctivas/preventivas, así como aquellas para el control del servicio no conforme.</p> <p>Medir el desempeño del subproceso a través de indicadores y actividades de seguimiento.</p>	<p>implementados.</p> <p>Informes de cumplimiento.</p> <p>Acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento</p> <p>Registro periódico de acciones y variables de gestión ambiental.</p> <p>Mejora del subproceso de gestión Ambiental a través de acciones correctivas, preventivas y de mejora.</p>	
--	---	--	--	--

MEDICIÓN DEL PROCESO (INDICADORES)	RESPONSABLE	REQUISITOS
Ver ficha técnica de indicadores	Líder del Proceso: Superintendente Ambiental	Clientes: Entrega oportuna y eficaz, Revisión y aprobación de la solicitud de modificación de documentos
	Colaboradores: Jefe Ambiental de Campo. Coordinador Estudios Ambientales Profesionales Ambientales. Técnicos Ambientales Auxiliares Ambientales Ayudantes Ambientales	De la Organización: Ver Listado Maestro de Documentos Externos PR.SIG.003.FO.001
	Legales y reglamentarios: Ver Listado Maestro de Documentos Externos PR.SIG.003.O.001	
DOCUMENTOS DE REFERENCIA	REGISTROS DEL PROCESO	SEGUIMIENTO Y MONITOREO DEL PROCESO
Ver Listado Maestro de Documentos Internos PR.SIG.001.FO.001	Ver Listado Maestro de Registros PR.SIG.002.FO.001	Reuniones entre el líder del proceso y sus colaboradores en temas de interés. Auditorías internas Análisis de informes generados por cada proceso Seguimiento a indicadores



AUX COLOMBIA

Caracterización

CA.AU.SOT.003

Denominación:

Caracterización del proceso de Gestión Social

Emisión:
Revisión:


Versión: 01

OBJETIVO	Lograr el desarrollo y fortalecimiento de las condiciones, medios y nivel de vida de la población habitante en la región soto norte, a través de acciones que mejoren continuamente el bienestar de la población en el marco del cumplimiento de parámetros establecidos por la corporación financiera internacional (IFC) y los principios del Ecuador que permita satisfacer las necesidades de la población y lograr que sean sostenibles a través del tiempo.			
ALCANCE	Inicia con la formulación de políticas sociales, planes, programas y proyectos, pasando por la ejecución y seguimiento a la implementación de los mismos, finalizando con la toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora.			
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	BENEFICIARIOS
Subproceso de Gestión Social Partes interesadas.	<p>Necesidades de la comunidad. Necesidades de la empresa.</p> <p>Necesidades de la comunidad. Necesidades de la empresa.</p> <p>Proyectos y actividades definidos.</p> <p>Metodologías, trámites y documentos soportes. Procedimiento de</p>	<p style="text-align: center;">PLANEAR</p> <p>Identificar las necesidades, requerimientos y expectativas de las partes interesadas.</p> <p>Identificar y formular los planes, programas y proyectos sociales para la Región Soto norte.</p> <p>Diseñar el presupuesto para el subproceso de Gestión Social. Ajuste y actualización de las bases de datos.</p>	<p>Problemáticas y necesidades y requisitos identificados, expectativas del cliente. Proyectos identificados o propuestas de actuación.</p> <p>Programas a implementar.</p> <p>Recursos asignados para cada una de las actividades.</p> <p>Planes, programas y proyectos viabilizados.</p> <p>Solicitud de complementar, modificar de la</p>	<p>Subproceso de Gestión Social</p> <p>Partes interesadas</p>

<p>elaboración, inscripción y viabilidad de proyectos.</p> <p>Resultados de revisiones por la dirección.</p> <p>Documentación, informes, planes de mejoramiento, revisión del proceso. Requisitos con novedades.</p> <p>Alcance y logros de cada programa o proyecto de la gestión Social.</p> <p>Encuesta de satisfacción al cliente, impacto de planes, programas y proyectos sociales realizados.</p> <p>Peticiones, quejas y reclamos de la comunidad.</p> <p>Cronograma de actividades de gestión social.</p> <p>Informes de presupuesto e inversión social.</p> <p>No conformidades del</p>	<p style="text-align: center;">HACER</p> <p>Estudiar la viabilidad de los planes, programas y proyectos seleccionados.</p> <p>Realizar seguimiento y medición a la acción.</p> <p>Seleccionar la población beneficiaria y cobertura.</p> <p>Calcular los indicadores, evaluar los resultados y elaborar informes de gestión.</p> <p style="text-align: center;">VERIFICAR</p> <p>Cumplimiento de los objetivos, metas e indicadores propuestos.</p> <p>Medir el grado de satisfacción de la comunidad.</p> <p>Evaluar los logros el alcance y el impacto que tiene los programas y proyectos sociales.</p> <p>Analizar y dar solución a las quejas y reclamos que se presenten en el desarrollo de los diferentes programas y proyectos sociales.</p>	<p>documentación del sistema. Informes, Indicadores acciones correctivas, preventivas y de mejora. Actas de grupo primario.</p> <p>Población beneficiada.</p> <p>Informe y satisfacción.</p> <p>Planes de mejoramiento Acciones correctivas Acciones preventivas Resultados de indicadores</p> <p>Grado de satisfacción de la población objetivo.</p> <p>Propuestas de Solución a las peticiones, quejas y reclamos de la comunidad.</p> <p>Informes de seguimiento y monitoreo de los programas y proyectos sociales.</p> <p>Informe de impactos a la inversión. Estado de las acciones correctivas y preventivas a implementar.</p> <p>Mejora el subproceso de gestión social a través de</p>	
---	---	---	--

	proceso. Informe de auditoría interna.	Realizar seguimiento al cronograma de actividades de subproceso de gestión social. Verificar el uso o destinación adecuada de los recursos brindados a la comunidad. ACTUAR Mejorar continuamente el proceso mediante la aplicación de acciones correctivas, preventivas y planes de mejoramiento.	acciones correctivas, preventivas y de mejora.	
MEDICIÓN DEL PROCESO (INDICADORES)		RESPONSABLE		REQUISITOS
Ver ficha técnica de indicadores		Líder del Proceso: Jefe de Campo Social		Cientes: Entrega oportuna y eficaz, Revisión y aprobación de la solicitud de modificación de documentos
		Colaboradores: Jefe de Valores Compartidos Analistas Relaciones comunidad Profesional Social Asistente Social		De la Organización: Ver Listado Maestro de Documentos Externos PR.SIG.003.FO.001
				Legales y reglamentarios: Ver Listado Maestro de Documentos Externos PR.SIG.003.FO.001
DOCUMENTOS DE REFERENCIA		REGISTROS DEL PROCESO		SEGUIMIENTO Y MONITOREO DEL PROCESO
Ver Listado Maestro de Documentos Internos PR.SIG.001.FO.001		Ver Listado Maestro de Registros PR.SIG.002.FO.001		Reuniones entre el líder del proceso y sus colaboradores en temas de interés. Auditorías internas Análisis de informes generados por cada proceso Seguimiento a indicadores

ANEXO H. Procedimientos Obligatorios Sistema Integrados de Gestión.

	AUX COLOMBIA		
PROTOCOLO		PR.AU.SGS.001	
<i>Denominación:</i> Control de Documentos Internos		Emisión: 11/10/12 Revisión: 11/10/12	Versión: 1
OBJETIVO		ALCANCE	
Establecer las actividades necesarias para el control de los documentos Internos en los procesos de AUX Colombia S.A.S. conforme los requisitos del Sistema de Gestión para la Sostenibilidad		Aplica a todos los documentos internos que se utilicen dentro de los Procesos de AUX Colombia S.A.S.	
DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS			
<ul style="list-style-type: none"> Control documental: En AUX Colombia hace referencia a los documentos con los cuales se realizará el control de los documentos internos de la Empresa. Copia no controlada: Copia de documentos que se entregan a entidades externas y que no es necesario recoger ni cambiar en caso de actualización. Copia controlada: Copia de un documento sometido a los controles que se describen en este procedimiento, con el fin de asegurar al poseedor del documento que cuente con la última versión de éste. Documento: Información y su medio de soporte. Documento de la Normatividad: Documento requerido por la norma NTC ISO 9001:2008; NTC ISO 14001:2004; NTC OHSAS 18001:2007; NTC ISO 26000:2010 y los instrumentos normativos del Grupo EBX Documento específico: Documento de aplicación particular en un proceso de la Empresa. Documento interno: Documento diseñado para el SGS de la Empresa. Ej.: protocolo, guía, instructivo, entre otros. Documento obsoleto: Documento que ya no se utiliza, debido a que existe una actualización del mismo. Documento organizacional: Documento de aplicación en varios de los procesos de la Empresa. Formato: Plantilla destinada especialmente a la consignación o anotación de datos. Guía: Documento que establece observaciones y lineamientos a seguir para asegurar el cumplimiento de los objetivos. 			
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Página: 1 de 9



Protocolo

PR.AU.SGS.001

Emisión: 11/10/12
Revisión: 11/10/12

Versión: 1

DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS





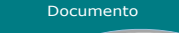
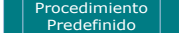


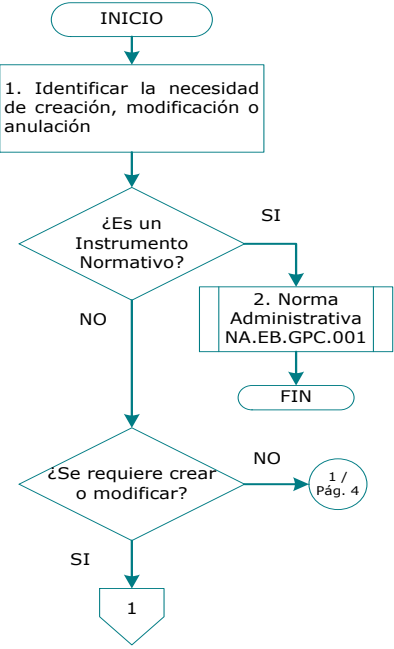
- Instructivo: Descripción detallada sobre cómo efectuar las actividades y procesos de manera coherente, llegando a un nivel de detalle amplio.
- Instrumentos Normativos: Comprende el conjunto de normas y políticas corporativas del Grupo EBX, que busca orientar e informar a los colaboradores sobre las actividades y procesos del grupo.
- Dossier de Gestión Integrado: Documento que enuncia la Política y describe el Sistema de Gestión para la Sostenibilidad de la empresa.
- Dossier: Es un compendio de información fácilmente accesible utilizado de guía de referencia como conocimiento básico en asuntos específicos.
- Protocolo: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- Proceso: Conjunto de recursos y actividades interrelacionadas que transforman elementos de entrada en resultados.
- Registro: Documento que suministra evidencia objetiva de actividades efectuadas o de resultados alcanzados.
- SGS: Sistema de Gestión para la Sostenibilidad
- SIG: Sistema Integrado de Gestión

CONSIDERACIONES

- Los documentos internos se mantienen de manera actualizada en la carpeta compartida identificada con el nombre Sistema de Gestión para la Sostenibilidad y el área de TI realiza las copias de seguridad respectivas.
- La creación, modificación o anulación de los documentos, están a cargo de las instancias definidas para realizar la revisión técnica, de acuerdo con la delegación otorgada (Ver anexo 1).
- El Líder del proceso en el cual se crea, modifica o anula el documento es responsable de socializar a aquellos que no tienen acceso a la carpeta compartida.
- El Líder de cada proceso es responsable que el personal realice las actividades de acuerdo a lo establecido en la documentación.
- Se recomienda no utilizar copias impresas de los documentos, excepto en casos estrictamente necesarios. A partir del momento en que es socializada la actualización de un documento, en caso de tener copias impresas, el funcionario usuario del mismo deberá eliminar todas las copias de versiones anteriores con el fin de evitar la utilización involuntaria de documentos obsoletos. Cuando el proceso requiera mantener versiones anteriores del documento, en medio digital, debe archivarlas en una carpeta denominada "Documentos Obsoletos".
- El Líder de cada proceso es responsable de definir cuáles de los puestos de trabajo bajo su cargo no tienen acceso a la carpeta compartida, y para éstos facilitar y mantener la documentación impresa vigente.

Control de Documentos Internos

Página: 2 de 9

	Protocolo	PR.AU.SGS.001	Emisión: 11/10/12 Revisión: 11/10/12	Versión: 1		
					 Conector	 Conector de página
DIAGRAMA DE FLUJO		DESCRIPCIÓN		RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA	
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[1. Identificar la necesidad de creación, modificación o anulación] A --> B{¿Es un Instrumento Normativo?} B -- SI --> C[2. Norma Administrativa NA.EB.GPC.001] C --> D([FIN]) B -- NO --> E{¿Se requiere crear o modificar?} E -- SI --> F[1] E -- NO --> G((1 / Pág. 4)) </pre>		<p>1. Identificar la necesidad de creación, modificación o anulación de los Documentos Internos e informa al Líder del Proceso.</p> <p>2. Se remite a la Norma Administrativa Elaboración de Instrumentos Normativos del Grupo EBX NA.EB.GPC.001.</p>		<p>Colaborador asociado a un proceso</p> <p>Colaborador asociado a un proceso</p>		
Control de Documentos Internos				Página: 3 de 9		



Protocolo

PR.AU.SGS.001

Emisión: 11/10/12
Revisión: 11/10/12

Versión: 1

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
<pre> graph TD Start([1]) --> Step3[3. Asignar responsable de elaborar el documento] Step3 --> Step4[4. Elaborar borrador del documento] Step4 --> Step5[5. Realizar revisión técnica] Step5 --> Step6[6. Solicitar revisión del profesional del SIG] Step6 --> Step7[7. Realizar revisión de adecuación al SGS] Step7 --> Observaciones[Observaciones de adecuaciones al SGS] Observaciones --> End([2]) </pre>	<p>3. Asignar el responsable de elaborar el borrador del documento</p> <p>4. Elaborar el borrador del documento de acuerdo a la Guía de elaboración de documentos GU.AU.SGS.001 y lo entrega al líder del proceso para su revisión, citando la totalidad de los cambios realizados en el campo "Control de cambios".</p> <p>5. Realizar la revisión técnica, y si lo considera necesario, asigna un empleado con la competencia requerida para acompañar la revisión. En el caso de anulación, revisa la pertinencia de la anulación.</p> <p>6. Enviar comunicado al profesional del SIG para solicitar la revisión de adecuación al Sistema de Gestión para la Sostenibilidad, adjunto el documento en medio digital.</p> <p>7. Revisar la coherencia del documento con los parámetros establecidos en el SGS de acuerdo a la Guía de Elaboración de Documentos GU.AU.SGS.001, realiza las observaciones pertinentes y en caso de ser un documento nuevo asigna código de acuerdo con la guía de elaboración de documentos GU.AU.SGS.001 y con el Listado maestro de documento internos del proceso.</p>	<p>Líder del proceso</p> <p>Empleado asignado</p> <p>Líder del proceso y/o funcionario asignado</p> <p>Líder del proceso</p> <p>Profesional del SIG</p>	<p>Guía elaboración de documentos GU.AU.SGS.001</p> <p>Guía elaboración de documentos GU.AU.SGS.001</p> <p>Control de revisión de documentos PR.SGS.001.FO.02</p>



Protocolo

PR.AU.SGS.001

Emisión: 11/10/12
Revisión: 11/10/12

Versión: 1

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
<pre> graph TD Start([2]) --> D1{¿El documento requiere ajuste?} D1 -- SI --> S8[8. Realizar los respectivos ajustes] S8 --> D2{¿Es documento específico?} D2 -- SI --> S8 D2 -- NO --> S9[9. Enviar a revisión de las instancias competentes] S9 --> S10[10. Realizar revisión técnica] S10 --> End([3]) </pre>	<p>8. Realizar los ajustes al documento, a partir de las observaciones emitidas por el profesional del SIG.</p> <p>9. Enviar a revisión de las instancias competentes, en caso de documento organizacional o normativo</p> <p>10. Revisar el documento y realiza las respectivas observaciones al líder del proceso solicitante. En el caso de anulación, revisa la pertinencia de la anulación</p>	<p>Líder del proceso y/o funcionario asignado</p> <p>Líder del proceso</p> <p>Instancia Competente (Ver Anexo 1)</p>	



Protocolo

PR.AU.SGS.001

Emisión: 11/10/12
Revisión: 11/10/12

Versión: 1

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
<pre> graph TD Start((3)) --> D{¿El documento requiere ajuste?} D -- SI --> S11[11. Realizar los respectivos ajustes] S11 --> S12[12. Diligenciar y enviar la solicitud de creación, modificación o anulación] D -- NO --> S12 S12 --> S13[13. Ajustar versión, fecha de actualización del documento] S13 --> S14[14. Actualizar el Listado Maestro de Documentos del proceso] S14 --> End((4)) C3((3)) --> S12 </pre>	<p>11. Realizar los ajustes necesarios y envía documento a la instancia competente</p> <p>12. Diligenciar y enviar el Formato de Solicitud de creación, modificación o anulación de documentos PR.AU.SGS.001.FO.03 al profesional del SIG. El Líder del proceso firma la solicitud en el campo "Aprobó" y el profesional de SIG en el campo "Revisó". En el caso de documentos organizacionales o de normatividad se envía a las instancias competentes para el visado correspondiente.</p> <p>13. Verificar y ajustar, cuando sea necesario, el número de versión del documento de acuerdo a su historial. - Actualiza los ítems de: Elaboró, revisó y aprobó. - Diligencia el campo edición, versión, fecha, asunto y tipo en el control de cambios.</p> <p>14. Actualizar el Listado Maestro de Documentos Internos con base en la Solicitud de creación, modificación o anulación de documentos resaltando aquellos que fueron actualizados</p>	<p>Líder del proceso y/o funcionario asignado</p> <p>Líder del proceso y/o funcionario asignado Instancia Competente (Ver Anexo 1)</p> <p>Profesional del SIG</p> <p>Profesional del SIG</p>	<p>Solicitud de creación, modificación o anulación PR.AU.SGS.001.FO.03</p> <p>Listado Maestro de Documentos Internos PR.AU.SGS.001.FO.01</p> <p>Solicitud de creación, modificación o anulación PR.SGS.001.FO.03</p>



Protocolo

PR.AU.SGS.001

Emisión: 11/10/12
Revisión: 11/10/12

Versión: 1

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
<pre>graph TD; A[4] --> B[15. Informar al Líder del Proceso de la creación, modificación o anulación]; B --> C[16. Publicar y actualizar en la carpeta compartida]; C --> D[17. Socializar los cambios realizados]; D --> E([FIN]);</pre>	<p>15. Informar al líder del proceso la creación, modificación o anulación del documento.</p> <p>16. Realizar la publicación del documento en la carpeta Sistema de Gestión para la Sostenibilidad identificándolo con la palabra (NUEVO) o (MODIFICADO) y la fecha respectiva de publicación. En caso de anulación del documento lo retira de la carpeta</p> <p>17. Socializar a los funcionarios usuarios del documento la actualización del mismo. En caso de requerirse capacitación, se realiza con las personas implicadas dejando constancia de la misma.</p>	<p>Profesional del SIG</p> <p>Profesional del SIG</p> <p>Líder del proceso y/o funcionario asignado</p>	



Protocolo

PR.AU.SGS.001

Emisión: 11/10/12
Revisión: 11/10/12

Versión: 1

CONTROL DE CAMBIOS

Edición	Versión	Fecha	Asuntos	Tipo (I / E / A / N)	Resumen de los cambios
2012	01	11/10/2012	NA	N	Creación del documento

***I**: inclusión de información no existente en la versión anterior; **E**: Exclusión de información existente en la versión anterior; **A**: Cambio o ajuste de la información existente en la versión anterior; **N**: Indica la creación del documento.



AUX COLOMBIA

PROTOCOLO

PR.AU.SGS.002

Denominación:
Control de Registros

Emisión: dd/mm/aa
Revisión: dd/mm/aa

Versión: 1

OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros del Sistema de Gestión para la Sostenibilidad

ALCANCE

Aplica a todos los registros que se utilicen dentro de los Procesos del SGS de AUX Colombia S.A.S

DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

- **Archivo de Gestión:** Lugar donde se almacenan los documentos o registros de cada uno de los procesos que son de carácter circulante.
- **Archivo inactivo:** Lugar donde se almacenan los registros de todas las áreas una vez transcurrido el tiempo de retención en archivo de gestión.
- **Disposición:** Destino o fin que se le da un registro, una vez terminado el tiempo de retención en un archivo.
- **Listado:** Relación de documentos y/o registros.
- **Protección:** Actividad tendiente a garantizar el estado de un registro.
- **Recuperación:** Facilidad para consultar un registro almacenado.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- **Tiempo de retención:** Tiempo durante el cual permanece almacenado un registro
- **SIG:** Sistema Integrado de Gestión
- **SGS:** Sistema de Gestión para la Sostenibilidad, cuya estructura en AUX Colombia se adecúa a los requisitos de las normas NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004, NTC OHSAS 18001:2007, NTC ISO 26000:2010 y los instrumentos normativos del Grupo EBX

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

Página: 1 de 6



Protocolo

PR.AU.SGS.002

Emisión: dd/mm/aa
Revisión: dd/mm/aa

Versión: 1

CONSIDERACIONES

- Cuando sea necesario crear, modificar o anular un formato, remitirse al Protocolo Control de Documentos Internos PR.AU.SGS.001.
- Los responsables de diligenciar los formatos de la Empresa, deben hacerlo en tiempo real, en forma legible o utilizando una herramienta software.
- En el Listado Maestro de Registro PR.AU.SGS.002.FO.02 se referencia tres (3) tipos de registros: los que provienen de los formatos establecidos por el Sistema de Gestión para la Sostenibilidad, libres de formato (sin una estandarización) o externos (que provengan de otras entidades).
- Cada Líder de proceso debe garantizar la protección de los registros de factores que alteren sus condiciones físicas tales como polvo, humedad, sol, entre otros.



Protocolo

PR.AU.SGS.002

Emisión: dd/mm/aa
Revisión: dd/mm/aa

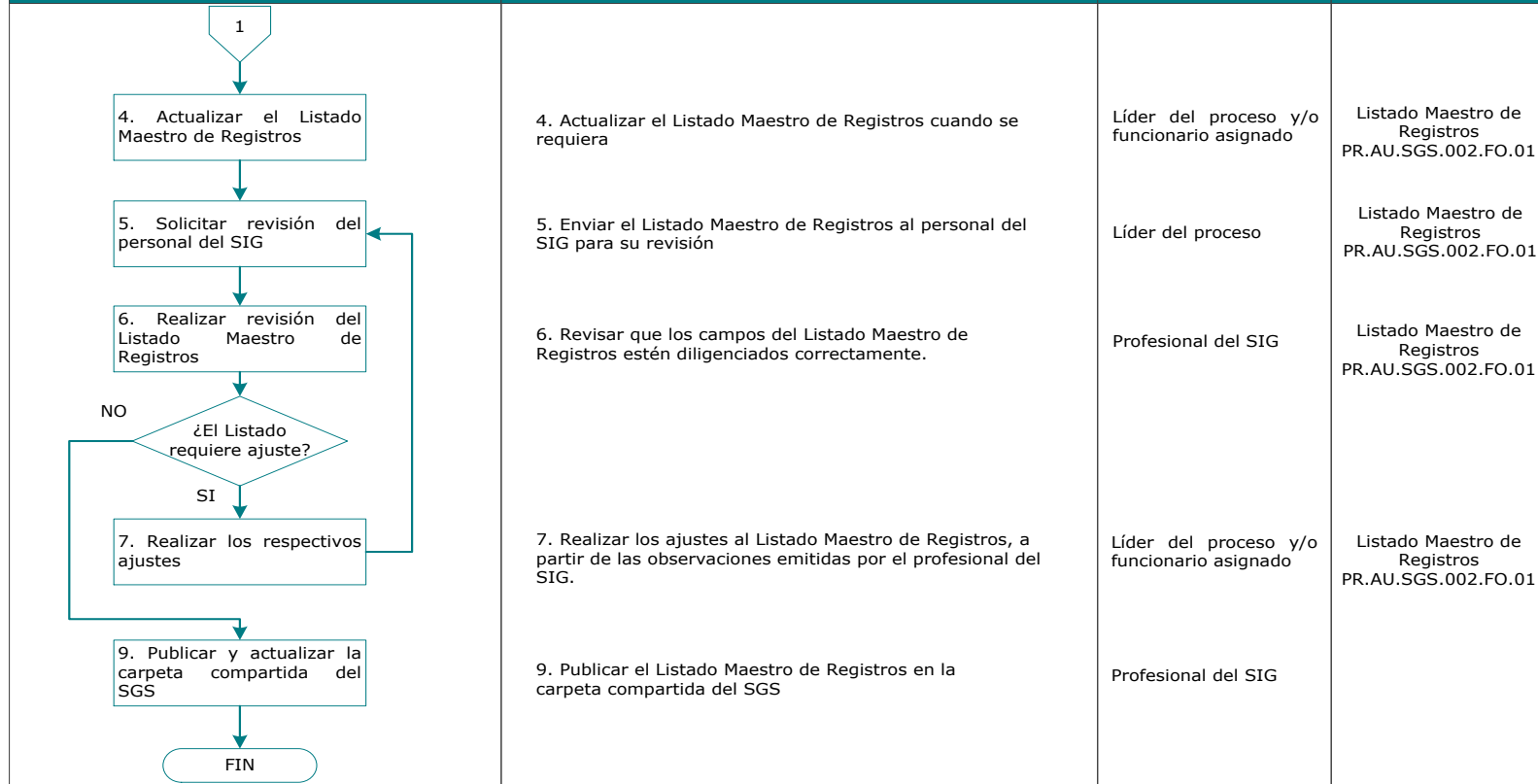
Versión: 1

DIAGRAMA DE FLUJO

DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE

DOCUMENTO DE REFERENCIA



Control de Registros

Página: 4 de 6



Protocolo

PR.AU.SGS.002

Emisión: dd/mm/aa
Revisión: dd/mm/aa

Versión: 1

CONTROL DE CAMBIOS

Edición	Versión	Fecha	Asuntos	Tipo (I / E / A / N)	Resumen de los cambios
2012	01	dd/mm/ aaaa	NA	N	Creación del documento

***I**: inclusión de información no existente en la versión anterior; **E**: Exclusión de información existente en la versión anterior; **A**: Cambio o ajuste de la información existente en la versión anterior; **N**: Indica la creación del documento.



AUX COLOMBIA

PROTOCOLO

PR.AU.SGS.004

Denominación:
Auditoría Interna

Emisión: dd/mm/aa
Revisión: dd/mm/aa

Versión: 1

OBJETIVO

Establecer las pautas necesarias para realizar las auditorías internas en AUX Colombia S.A.S. con los lineamientos de la Empresa y del Sistema de Gestión para la Sostenibilidad.

ALCANCE

Este protocolo aplica a las actividades para el desarrollo de las auditorías del Sistema de Gestión para la Sostenibilidad de AUX Colombia S.A.S.

DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

- **Alcance de la Auditoría:** El alcance describe la extensión y límites de la auditoría en términos de localización física, Áreas organizacionales, actividades y los procesos por auditar, Así como el periodo de tiempo cubierto por la auditoría.
- **Auditado:** Organización o persona que se somete a una auditoría.
- **Auditor:** Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.
- **Auditor Líder:** Persona externa o funcionario de la Organización que coordina y direcciona el desarrollo de la auditoría interna y que cumple con el perfil establecido.
- **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.
- **Auditoría Interna:** Proceso sistemático, objetivo e independiente realizado por la misma Organización.
- **Competencia:** Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.
- **Conclusiones de Auditoría:** Resultados de una auditoría que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de auditoría
- **Criterios de la Auditoría:** Comprenden las políticas y procedimientos utilizados como referencia durante toda la auditoría.
- **Equipo Auditor:** Una o más personas que llevan a cabo una auditoría, con el apoyo de expertos técnicos, si se requieren.
- **Evidencia de la Auditoría:** Registros, declaraciones de hecho u otra información que sea pertinente para los criterios de auditoría y que sea verificable.

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

Página: 1 de 8



Protocolo

PR.AU.SGS.004

Emisión: dd/mm/aa
Revisión: dd/mm/aa

Versión: 1

DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

- **Hallazgos de la Auditoría:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada, contra los criterios de la auditoría. Los hallazgos de la auditoría pueden indicar conformidad o no conformidad con los criterios de la auditoría, u oportunidades de mejora.
- **SIG:** Sistema Integrado de Gestión
- **SGS:** Sistema de Gestión para la Sostenibilidad

CONSIDERACIONES

- El Gerente de RH&SSO y el de Sostenibilidad, debe definir el programa de formación para los Auditores Internos que contribuyan al fortalecimiento de sus competencias y desempeño, teniendo en cuenta los siguientes parámetros :
 - a) El perfil del Auditor Líder y el Auditor Interno.
 - b) La información registrada en la base de datos de las hojas de vida de los auditores.
 - c) La certificación de las experiencias en auditorías.
 - d) Las evaluaciones de competencias y desempeño realizadas por el Auditor Líder y el líder del proceso al Auditor Interno.
- Los auditores internos son responsables de llevar a cabo las auditorías del Sistema de Gestión para la Sostenibilidad, de diligenciar la documentación asociada y realizar el seguimiento de la implementación de las acciones de mejoramiento hasta su cumplimiento final.
- Las auditorías internas se realizarán de acuerdo con el programa de auditorías, mínimo una vez al año.



Protocolo

PR.AU.SGS.004

Emisión: dd/mm/aa
Revisión: dd/mm/aa

Versión: 1

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
<pre> graph TD Start([2]) --> Step9[9. Realizar reunión de apertura] Step9 --> Step10[10. Desarrollar la auditoría] Step10 --> Step11[11. Informar al Líder del proceso principales hallazgos] Step11 --> Step12[12. Preparar el informe de auditoría] Step12 --> Output[/Informe de Auditoría Interna del Sistema de Gestión/] Output --> End([3]) </pre>	<p>9. Realizar la reunión de apertura, en la cual se presenta el Plan de Auditorías Internas, y se resuelven las dudas existentes, dejando evidencia en un acta reunión de apertura.</p> <p>10. Recolectar y verificar la información de los procesos que le sean asignados, a través de la revisión de documentos y registros, observación directa y entrevistas al personal; confrontándolo con los criterios de auditoría para generar los hallazgos según corresponda.</p> <p>NOTA: Durante la auditoría, el auditor líder puede reunirse periódicamente con el equipo auditor para intercambiar información, evaluar el progreso de la auditoría y reasignar trabajo entre los auditores, según se requiera.</p> <p>11. Informar al líder del proceso y al personal involucrado los principales hallazgos una vez terminada la auditoría.</p> <p>12. Estructurar y preparar el informe de auditoría.</p>	<p>Auditor Líder y equipo auditor</p> <p>Auditor Líder y equipo auditor</p> <p>Auditor Líder</p> <p>Auditor Líder y equipo auditor</p>	<p>Acta de Reunión de Auditoría Interna PR.AU.SGS.004.FO.04</p> <p>Lista de Verificación PR.AU.SGS.004.FO.03</p> <p>Informe de Auditoría Interna PR.AU.SGS.004.FO.05</p>



Protocolo

PR.AU.SGS.004

Emisión: dd/mm/aa
Revisión: dd/mm/aa

Versión: 1

CONTROL DE CAMBIOS

Edición	Versión	Fecha	Asuntos	Tipo (I / E / A / N)	Resumen de los cambios
2012	01	11/10/2013	NA	N	Creación del documento

***I**: inclusión de información no existente en la versión anterior; **E**: Exclusión de información existente en la versión anterior; **A**: Cambio o ajuste de la información existente en la versión anterior; **N**: Indica la creación del documento.



PROCESO SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN

Código: PR-SG-003

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS EXTERNOS

Versión

Página: 1 de 7

OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias para el control de los documentos externos de los procesos de AUX Colombia LTDA conforme los requisitos del Sistema Integrado de Gestión

ALCANCE

Aplica a todos los documentos externos que se utilicen dentro de los Procesos de AUX Colombia LTDA

DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

- Documento: Información y su medio de soporte.
- Documento externo: Documento generado por entidades u organizaciones externas a la Empresa, pero que es requerido en los procesos. Ej.: normas, especificaciones técnicas, leyes, entre otros..
- Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- Proceso: Conjunto de recursos y actividades interrelacionadas que transforman elementos de entrada en resultados.
- Registro: Documento que suministra evidencia objetiva de actividades efectuadas o de resultados alcanzados.
- SIG: Sistema Integrado de Gestión

CONSIDERACIONES

- Todo documento de origen externo debe estar relacionado en el Listado Maestro de Documentos Externos PR-SG-003-FO-01 y éste listado es publicado en la carpeta compartida del SIG.
- El Líder de cada proceso debe definir un responsable del análisis, almacenamiento, estado del documento y ubicación de la normatividad del proceso o subproceso.

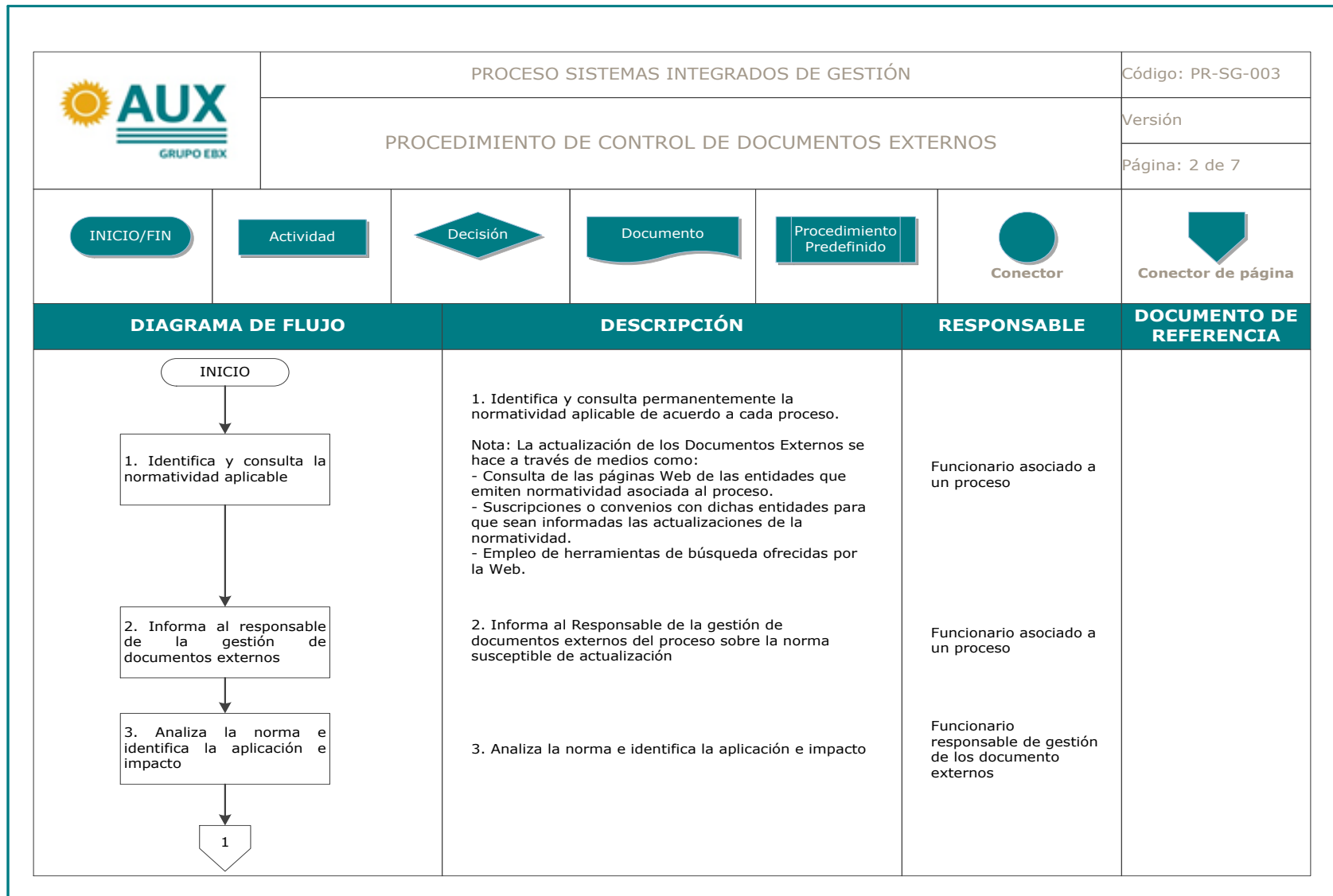




DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
<pre> graph TD Start([1]) --> D1{¿Aplica al proceso?} D1 -- NO --> FIN([FIN]) D1 -- SI --> T4[4. Informa al Líder del Proceso] T4 --> D2{¿Requiere consulta jurídica o técnica?} D2 -- NO --> P4((1 / Pág 4)) D2 -- SI --> T5[5. Realiza la consulta pertinente] T5 --> T6[6. Analiza y emite concepto del documento externo susceptible de actualización] T6 --> End([2]) </pre>	<p>4. Informa al líder del proceso el documento externo susceptible a actualización.</p> <p>5. Realiza la consulta a la persona o área competente .</p> <p>6. Analiza y emite concepto del documento externo identificado en el proceso y da pautas para su cumplimiento.</p>	<p>Funcionario responsable de gestión de los documento externos</p> <p>Líder del proceso / Funcionario responsable de gestión de los documentos externos</p> <p>Especialista solicitado o asesoría jurídica</p>	



DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
<pre> graph TD Start((3)) --> Step10[10. Realiza los respectivos ajustes y envía nuevamente] Step10 --> Step11[11. Envía Listado Maestro de Documentos Externos] Step11 --> Step12[12. Publica y actualiza la carpeta compartida del SIG] Step12 --> Step13[13. Socializa el documento externo] Step13 --> End([FIN]) </pre>	<p>10. Realiza los ajustes al Listado Maestro de Documentos Externos, a partir de las observaciones emitidas por el personal del SIG y envía nuevamente para su revisión.</p> <p>11. Envía el Listado Maestro de Documentos Externos al área de IT para publicación en la carpeta compartida del SIG.</p> <p>12. Publica el Listado Maestro de Documentos Externos en la carpeta compartida del SIG</p> <p>13. Socializa el documento externo o los documentos internos modificados o creados a las partes que intervienen.</p>	<p>Líder del proceso y/o funcionario asignado</p> <p>Funcionario del SIG</p> <p>Funcionario del IT</p> <p>Líder del proceso</p>	<p>Listado Maestro de Documentos Externos PR-SG-003-FO-01</p> <p>Listado Maestro de Documentos Externos PR-SG-003-FO-01</p>



Procedimiento

PR.AU.SGS.003

Emisión: dd/mm/aa
Revisión: dd/mm/aa

Versión: 1

CONTROL DE CAMBIOS

Edición	Versión	Fecha	Asuntos	Tipo (I / E / A / N)	Resumen de los cambios
2012	01	11/10/2013	NA	N	Creación del documento

***I**: inclusión de información no existente en la versión anterior; **E**: Exclusión de información existente en la versión anterior; **A**: Cambio o ajuste de la información existente en la versión anterior; **N**: Indica la creación del documento.



PROCESO SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN

Código: PR-SG-005

PROCEDIMIENTO DE MEJORA

Versión

Página: 1 de 6

OBJETIVO

Establecer el procedimiento para identificar, analizar y eliminar las causas de los problemas potenciales/reales con el fin de tomar las acciones preventivas/correctivas apropiadas para prevenir/evitar su ocurrencia.

ALCANCE

Este procedimiento aplica para todas aquellas acciones preventivas/correctivas/de mejora que se generen en los Procesos del Sistema Integrado de Gestión de AUX Colombia LTDA.

DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

- Acción Preventiva: Acción emprendida para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación indeseable y evitar que suceda una no conformidad.
- Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- Mejora Continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
- No conformidad: El no cumplimiento de un requisito especificado y debe dar tratamiento.
- Plan de Acción: Comprende el conjunto de acciones que ha decidido adelantar el dueño del proceso en un período determinado, para subsanar o corregir las causas que dieron origen a los hallazgos identificados.
- Producto y/o Servicio: Resultado de un proceso o conjunto de procesos.

CONSIDERACIONES

- No aplica



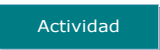


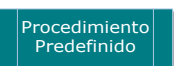


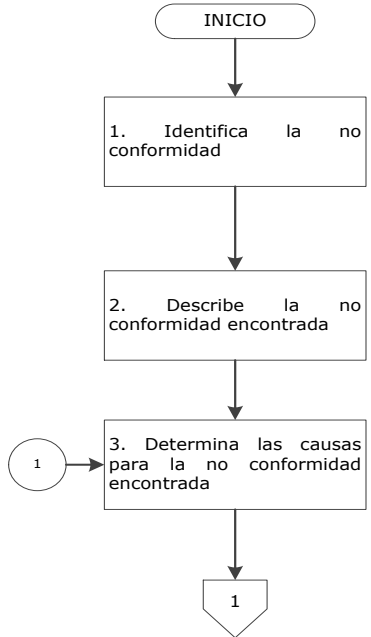
	<p>PROCESO SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN</p>					<p>Código: PR-SG-005</p>
	<p>PROCEDIMIENTO DE MEJORA</p>					<p>Versión</p>
						<p>Página: 2 de 6</p>
					 <p>Conector</p>	 <p>Conector de página</p>
DIAGRAMA DE FLUJO		DESCRIPCIÓN			RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
		<p>1. Identifica la no conformidad potencial/real con base en la información suministrada por el Sistema Integrado de Gestión:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hallazgos de Auditorías Internas. - Revisión por la Dirección. - Peticiones, Quejas, Reclamos de los beneficiarios. - Análisis de indicadores. - Evaluación de Satisfacción del beneficiario. - Productos No Conformes. - Otras fuentes de información. <p>2. Describe la no conformidad encontrada, en el formato de Mejora Continua</p> <p>3. Determina las causas que originan la no conformidad potencial/real, para lo cual se realiza "El análisis de causas"</p>			<p>Equipo Auditor</p> <p>Líder del Proceso y/o el personal involucrado</p> <p>Líder del proceso y/o facilitadores</p> <p>Líder del proceso, facilitadores y/o personal involucrado</p>	<p>Informe de Auditoría Interna PR-SG-004-FO-05</p> <p>Formato Mejora Continua PR-SG-005-FO-01</p> <p>Formato Mejora Continua PR-SG-005-FO-01</p>



DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
<pre> graph TD Start([1]) --> Step4[4. Elabora y comunica el Plan de Acción] Step4 --> Step5[5. Implementa el Plan de Acción] Step5 --> Step6[6. Verifica el cumplimiento del Plan de Acción] Step6 --> Step7[7. Verifica la eficacia de las acciones tomadas] Step7 --> Decision{¿La solución fue eficaz?} Decision -- NO --> Circle((1 / Pág 2)) Decision -- SI --> End([2]) </pre>	<p>4. Elabora y comunica el Plan de Acción teniendo en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actividades necesarias para prevenir/evitar nuevamente la ocurrencia de la no conformidad potencia/real. - Responsable de la ejecución. - Fecha límite de cada actividad. <p>5. Implementa el Plan de Acción.</p> <p>6. Verifica el cumplimiento del Plan de Acción</p> <p>7. Verifica si las acciones tomadas son eficaces. Si se detecta que las acciones realizadas no son eficaces, volver al numeral 3. Nota: Si las acciones correctivas fueron resultado de auditoría interna, el responsable de verificar la eficacia es el equipo auditor.</p>	<p>Líder del proceso y/o facilitadores</p> <p>Funcionario designado</p> <p>Líder del Proceso</p> <p>Líder del proceso Equipo Auditor</p>	<p>Formato Mejora Continua PR-SG-005-FO-01</p> <p>Formato Mejora Continua PR-SG-005-FO-01</p> <p>Formato Mejora Continua PR-SG-005-FO-01</p> <p>Formato Mejora Continua PR-SG-005-FO-01</p>



PROCESO SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN

Código: PR-SG-005

PROCEDIMIENTO DE MEJORA

Versión

Página: 4 de 6

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
<pre> graph TD Start([2]) --> Step8[8. Cierra la acción planteada] Step8 --> Step9[9. Envía trimestralmente el Estado de las Acciones Preventivas/Correctivas] Step9 --> Step10[10. Consolida y presenta informe a la Alta dirección] Step10 --> End([FIN]) </pre>	<p>8. Realiza cierre de la acción planteada y registra en el campo de observaciones el resultado de la eficacia de las acciones tomadas. Nota: Si las acciones correctivas fueron resultado de auditoría interna, el responsable de cerrarla es el personal de SIG</p> <p>9. Envía trimestralmente el Estado de las Acciones Preventivas/Correctivas al personal del SIG.</p> <p>10. Consolida y presenta informe del Estado de las Acciones a la Alta Dirección.</p>	<p>Líder del Proceso Funcionario SIG</p> <p>Líder del Proceso</p> <p>Funcionario del SIG</p>	<p>Formato Mejora Continua PR-SG-005-FO-01</p> <p>Informe de Desempeño de los Procesos GI-SG-002-FO-02</p>



Procedimiento

PR.AU.SGS.005

Emisión: 11/10/12
Revisión: 11/10/12

Versión: 1

CONTROL DE CAMBIOS

Edición	Versión	Fecha	Asuntos	Tipo (I / E / A /N)	Resumen de los cambios
2012	01	11/10/2012	NA	N	Creación del documento

***I**: inclusión de información no existente en la versión anterior; **E**: Exclusión de información existente en la versión anterior; **A**: Cambio o ajuste de la información existente en la versión anterior; **N**: Indica la creación del documento.

Procedimiento de mejora

Página: 8 de 9



PROCESO SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN

Código: PR-SG-006

PROCEDIMIENTO CONTROL DE PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME

Versión

Página: 1 de 5

OBJETIVO

Asegurar que los productos o servicios no conformes presentados se identifiquen y controlen para prevenir su uso o entrega no intencional, así como establecer las responsabilidades y autoridades relacionadas con su tratamiento.

ALCANCE

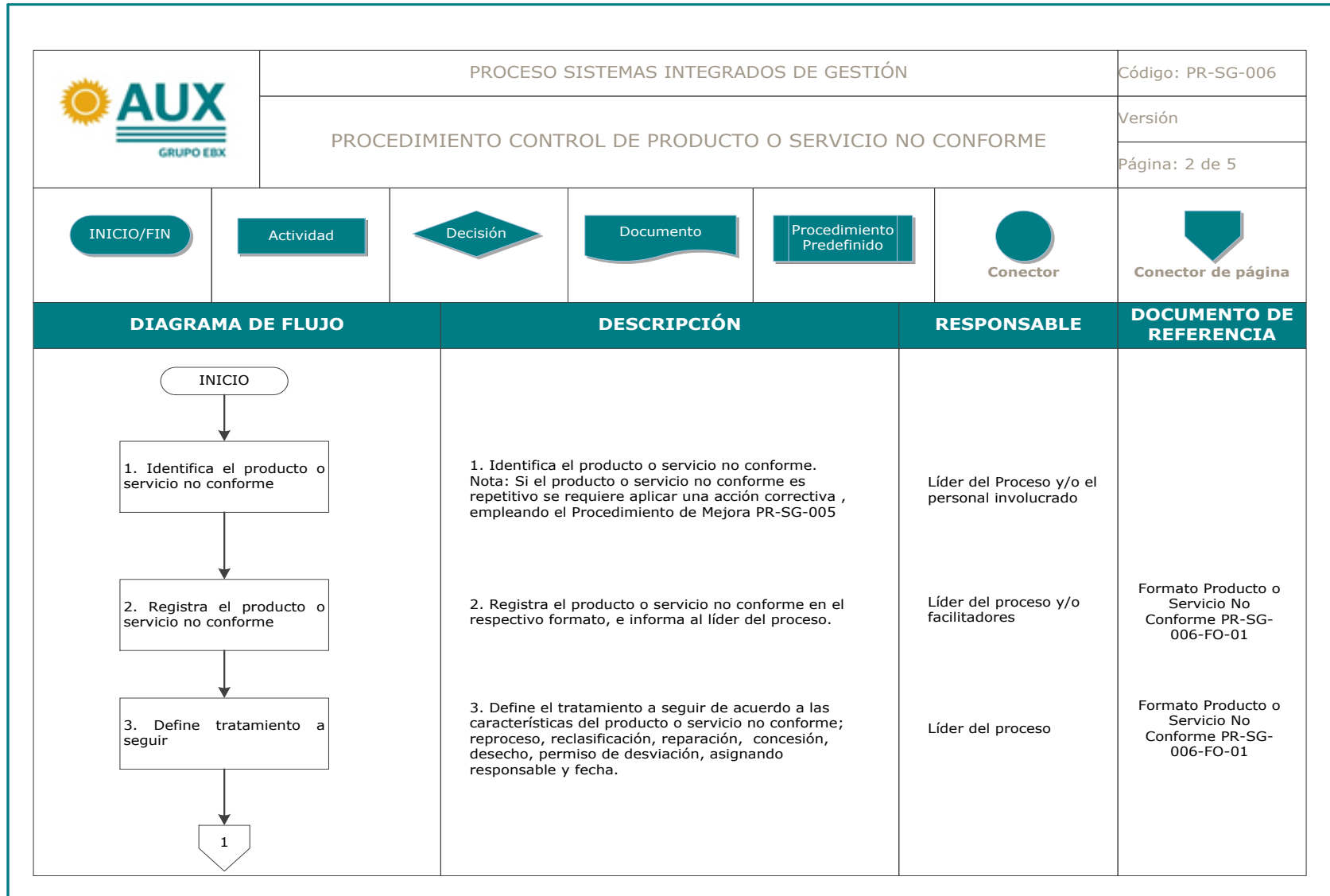
Este procedimiento aplica a todos los Procesos del Sistema Integrado de Gestión de AUX Colombia LTDA.

DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

- Acción Preventiva: Acción emprendida para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación indeseable y evitar que suceda una no conformidad.
- Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- Mejora Continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
- No conformidad: El no cumplimiento de un requisito especificado y debe dar tratamiento.
- Producto/ Servicio No Conforme: Corresponde a un producto o servicio que no cumple con los requisitos del beneficiario y permite dar tratamiento inmediato, que puede ser: Reproceso, reparación, reclasificación, concesión, desecho y permiso de desviación.
- Tratamiento de una No conformidad: La acción emprendida respecto a una no conformidad.
- Verificación: Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que ha cumplido los requisitos especificados.

CONSIDERACIONES

- El producto o servicio no conforme se le puede dar los siguientes tratamientos:
 - Volverlo a hacer (Reproceso).
 - Cambio de una parte del producto o servicio para que funcione. (Reparación).
 - Acuerdo con el cliente para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto después de su realización (Concesión).
 - Desecharlo.
 - Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto antes de su realización (Permiso de Desviación).
 - Cambiar la tipología de un producto o servicio. (Reclasificación).





PROCESO SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN

Código: PR-SG-006

PROCEDIMIENTO CONTROL DE PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME

Versión

Página: 3 de 5

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
<pre> graph TD Start([1]) --> Step4[4. Ejecuta acciones para la eliminación del producto o servicio no conforme] Step4 --> Step5[5. Verifica el resultado obtenido] Step5 --> Step6[6. Envía trimestralmente el Estado de los productos o servicios no conformes] Step6 --> Step7[7. Consolida y presenta informe a la Alta dirección] Step7 --> End([FIN]) </pre>	<p>4. Ejecuta acciones para la eliminación del producto o servicio no conforme</p> <p>5. Verifica el resultado obtenido de las actividades.</p> <p>6. Envía trimestralmente el estado de los productos o servicios no conformes al personal del SIG</p> <p>7. Consolida y presenta informe del Estado de los productos o servicios no conformes a la Alta Dirección.</p>	<p>Funcionario asignado</p> <p>Líder del Proceso</p> <p>Líder del Proceso</p> <p>Funcionario SIG</p>	<p>Formato Producto o Servicio No Conforme PR-SG-006-FO-01</p> <p>Informe de Desempeño de los Procesos GI-SG-002-FO-02</p>



Procedimiento

PR.AU.SGS.006

Emisión: 11/10/12
Revisión: 11/10/12


Versión: 1

CONTROL DE CAMBIOS

Edición	Versión	Fecha	Asuntos	Tipo (I / E / A /N)	Resumen de los cambios
2012	01	11/10/2012	NA	N	Creación del documento

***I**: inclusión de información no existente en la versión anterior; **E**: Exclusión de información existente en la versión anterior; **A**: Cambio o ajuste de la información existente en la versión anterior; **N**: Indica la creación del documento.

ANEXO I. Procedimientos Gerencia de Sostenibilidad.

	AUX COLOMBIA		
PROCEDIMIENTO	PR.AU.SOT.001		
<u>Denominación:</u> Gestión de Peticiones, Quejas y Reclamos	Emisión: 11/10/12 Revisión: 11/10/12	Versión:	
OBJETIVO		ALCANCE	
Gestionar las Peticiones, quejas y reclamos de manera oportuna, confidencial y objetiva, con el fin de garantizar la mejora en las actividades desarrolladas de acuerdo con la normatividad vigente		Este procedimiento inicia desde la recepción de la petición, queja y/o reclamo hasta el cierre de la misma, aplica a toda la comunidad en general.	
DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS			
<ul style="list-style-type: none"> Petición: Queja: Reclamo: PQR: Petición, Queja y Reclamo 			
CONSIDERACIONES			
<ul style="list-style-type: none"> Para formular la petición esta puede ser realizada en medio físico, verbalmente o electrónico. En caso que la sugerencia sea recibida telefónica o personalmente, debe diligenciar el Formato de Petición, Queja y Reclamo FO.AU.SOT.001 El plazo contemplado para tramitar y procesar internamente la respuesta, decisión y/o medida a adoptar frente a la situación(es) planteada(s) a partir del registro en el Formato de Seguimiento de Petición, Queja o Reclamo son los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> - Para la Queja y Reclamo se cuenta con siete (7) días. - Para la petición se cuenta con tres (3) días. 			



Procedimiento



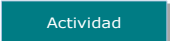

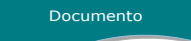
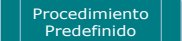


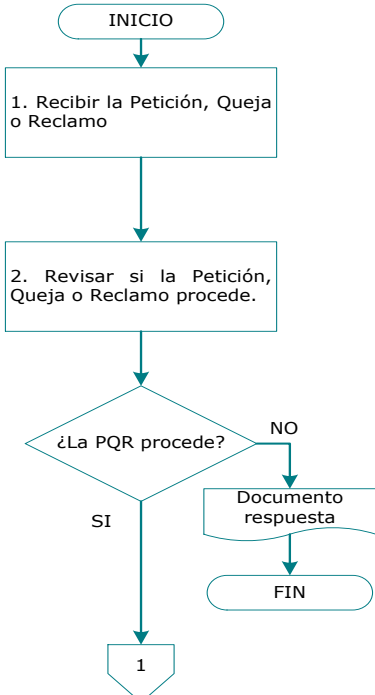
PR.AU.SOT.001

Emisión: dd/mm/aa
Revisión: dd/mm/aa

Versión:

CONSIDERACIONES

- El escrito mediante el cual se comunicará la decisión debe contener como mínimo:
 - Identificación del solicitante
 - Dirección de notificación – si se cuenta con este dato -
 - Descripción de la queja, reclamo y/o sugerencia
 - Consideraciones que fundamentan la decisión (técnicas, administrativas, fotográficas, presupuestales, entre otras).
 - Decisión
 - Si hay lugar a planteamientos alternativos, exponerlos.
- La comunicación de la PQR al solicitante se realizará teniendo en cuenta las siguientes precisiones:
 - El documento que contiene la decisión adoptada por la Compañía frente a la PQR debe ser remitido por correo certificado a la dirección de correspondencia proporcionada por el solicitante.
 - De ser posible igualmente se dará respuesta vía correo electrónico dejando copia para el archivo.
 - Dada la comunicación permanente y directa que se mantiene con la comunidad del área de influencia de la operación minera, el equipo social se pondrá en contacto con el petitionario para solicitarle que diligencie una encuesta que mide el grado de satisfacción de la respuesta.

	Procedimiento		PR.AU.SOT.001		Emisión: dd/mm/aa Revisión: dd/mm/aa	Versión:
						
DIAGRAMA DE FLUJO		DESCRIPCIÓN			RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[1. Recibir la Petición, Queja o Reclamo] A --> B[2. Revisar si la Petición, Queja o Reclamo procede.] B --> C{¿La PQR procede?} C -- SI --> D[1] C -- NO --> E[Documento respuesta] E --> F([FIN]) </pre>		<p>1. Recibir la Petición, Queja o Reclamo por cualquiera de los siguientes medios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Medio físico - Verbalmente - Electrónico <p>Nota: Si la PQR es recibida telefónica o personalmente, debe diligenciar el formato Petición, Queja o Reclamo PR.AU.SOT.001.FO.01</p> <p>2. Revisar si la petición, queja o reclamo procede. En caso de que la PQR no proceda informar al solicitante su no procedencia y los motivos de la misma y finaliza el procedimiento.</p>			<p>Colaborador del subproceso Social del Gestión</p> <p>Colaborador del subproceso Gestión Social</p>	<p>Formato Petición, Queja o Reclamo PR.AU.SOT.001.FO.01</p> <p>Formato Petición, Queja o Reclamo PR.AU.SOT.001.FO.01</p>
Gestión de Peticiones, Quejas y Reclamos					Página: 3 de 8	



Procedimiento

PR.AU.SOT.001

Emisión: dd/mm/aa
Revisión: dd/mm/aa

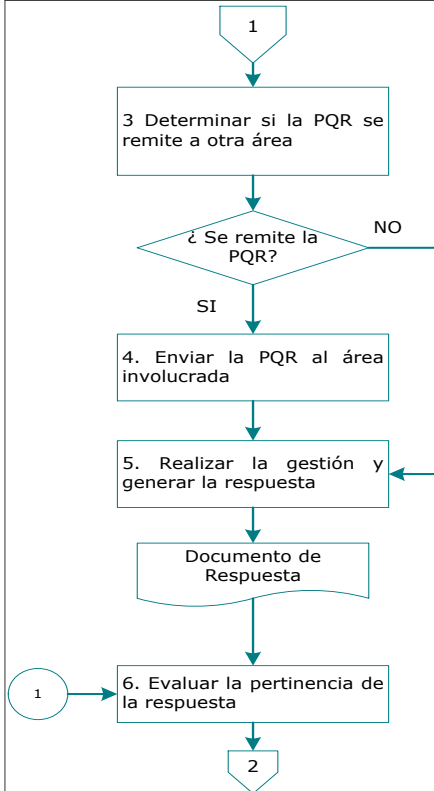
Versión:

DIAGRAMA DE FLUJO

DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE

DOCUMENTO DE REFERENCIA



3. Determinar si la Petición, Queja o Reclamo requiere ser remitida a otra área.

Nota: En caso de que la PQR no sea remitida, se debe registrar el involucrado para la respuesta en el formato seguimiento de Peticiones, Quejas o Reclamos PR.AU.SOT.001.FO.02

4. Enviar la PQR al área involucrada y registrar en el formato seguimiento de Peticiones, Quejas o Reclamos los datos referentes a:
 - Nombre y apellidos del peticionario
 - Cargo/rol del peticionario
 - Municipio y vereda
 - Dirección de respuesta
 - Fecha de recibido y responsable de la respuesta

5. Realizar la gestión y generar la respuesta a la Petición, Queja o Reclamo. En el caso de que la respuesta sea generada por otra área diferente a la Superintendencia Social esta debe ser enviada a la jefatura de campo

Nota 1: El plazo para dicha respuesta son los contemplados en la consideraciones del presente documento.
 Nota 2: El contenido mínimo para la respuesta son los contemplados en las consideraciones del presente documento

6. Evaluar la pertinencia de la respuesta y realizar las observaciones correspondientes

Colaborador del subproceso
Gestión Social

Colaborador del subproceso
Gestión Social

Colaborador del subproceso
Gestión Social

Colaborador del subproceso
Gestión Social

Formato Petición,
Queja o Reclamo
PR.AU.SOT.001.FO.01

Formato Seguimiento
de Peticiones, Quejas
o Reclamos
PR.AU.SOT.001.FO.02

Formato Petición,
Queja o Reclamo
PR.AU.SOT.001.FO.01

Formato Seguimiento
de Peticiones, Quejas
o Reclamos
PR.AU.SOT.001.FO.02



Procedimiento

PR.AU.SOT.001

Emisión: dd/mm/aa
Revisión: dd/mm/aa

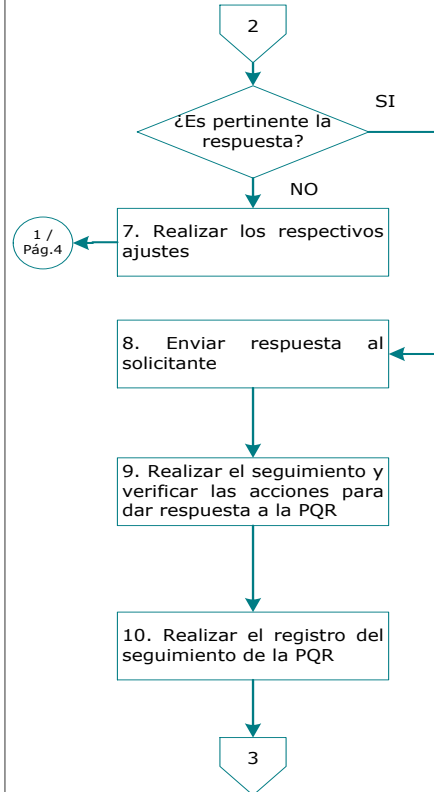
Versión:

DIAGRAMA DE FLUJO

DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE

DOCUMENTO DE REFERENCIA



7. Realizar los ajustes al documento y enviar para su respectivo aval.

Jefe de Campo Social

8. Enviar respuesta al solicitante teniendo en cuenta la consideración establecida para la comunicación de la misma

Jefe de Campo Social

9. Realizar el seguimiento y verificar las acciones para dar respuesta a la PQR

Jefe de Campo Social

10. Realizar el registro de las acciones realizadas y las observaciones que existan al respecto, así como la actualización del estado de la PQR en el formato de seguimiento a peticiones, quejas o reclamos PR.AU.SOT.001.FO.01

Jefe de Campo Social



Procedimiento

PR.AU.SOT.001

Emisión: dd/mm/aa
Revisión: dd/mm/aa

Versión:

DIAGRAMA DE FLUJO

DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE

DOCUMENTO DE REFERENCIA

3


11. Consolidar y presentar informe a la Gerencia de Sostenibilidad



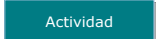


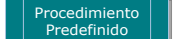


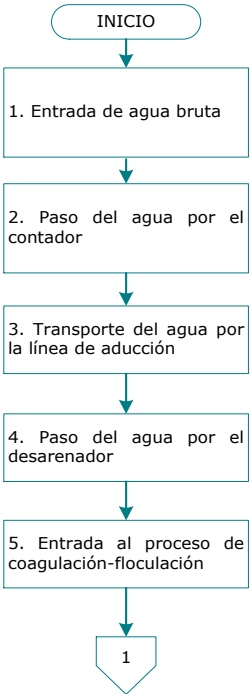
FIN

11. Consolidar y presentar el informe de estado de las peticiones, quejas o reclamos a la Gerencia de Sostenibilidad.

Jefe de Campo Social

ANEXO J. Procedimientos Gestión Ambiental.

	AUX COLOMBIA	
PROCEDIMIENTO	PR.AU.SGS.001	
<i>Denominación:</i> Tratamiento de agua potable (consumo humano)	Emisión: 05/11/12 Revisión: 05/11/12	Versión: 1
OBJETIVO	ALCANCE	
<p>Realizar el tratamiento adecuado del agua para consumo de la comunidad residente y Identificar las condiciones actuales del tratamiento de agua para consumo humano y flotante del Campamento La Higuera, además dar cumplimiento a los parámetros establecer lo mecanismos de seguimiento y control para evitar afectaciones en la salud establecidos en el Decreto 1575 de 2007 en el cual se establece el control de calidad de los consumidores del agua para consumo humano</p>		
DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS		
<p>AGUA POTABLE: agua que puede ser consumida sin restricción debido a que, gracias a un proceso de purificación, no representa un riesgo para la salud. El término se aplica al agua que cumple con las normas de calidad promulgadas por las autoridades locales e internacionales.</p> <p>pH: es una medida de acidez o alcalinidad de una disolución. indica la concentración de iones hidronio [H₃O⁺] presentes en determinadas sustancias.</p> <p>BACTERIAS: son microorganismos unicelulares que presentan un tamaño de unos pocos micrómetros (entre 0,5 y 5 μm, por lo general) y diversas formas incluyendo esferas (cocos), barras (bacilos) y hélices (espirilos)</p> <p>VIRUS: es un agente infeccioso microscópico que sólo puede multiplicarse dentro de las células de otros organismos. Los virus infectan todos los tipos de organismos, desde animales y plantas, hasta bacterias y arqueas.</p> <p>MINERAL: es aquella sustancia natural, homogénea, inorgánica, de composición química definida (dentro de ciertos límites).</p> <p>DESINFECCIÓN: tiene por finalidad la eliminación de los microorganismos patógenos contenidos en el agua que no han sido eliminados en las fases iniciales del tratamiento del agua. La desinfección del agua es necesaria como uno de los últimos pasos en la planta de tratamiento de agua potable, para prevenir que esta sea dañina para nuestra salud</p> <p>PTAP: Planta de Tratamiento de Agua Potable. Es un conjunto de estructuras en las que se trata el agua de manera que se vuelva apta para el consumo humano.</p>		

	Procedimiento		PR.AU.SGS.001		Emisión: 05/11/12 Revisión: dd/mm/aa	Versión: 1
						
DIAGRAMA DE FLUJO		DESCRIPCIÓN			RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
		<p>INFORMACIÓN INICIAL</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El agua es captada de la fuente superficial que haya sido concesionada para uso domestico 2. Con el contador ubicado a la entrada de la conducción del agua se busca controlar los caudales de consumo, con el fin de cumplir con el caudal concesionado por la autoridad ambiental. En este lugar también se hace un aforo de los sobrantes 3. El agua es transportada por tuberías de 2" en PVC las cuales deben estar enterradas y cubiertas para evitar daños por parte de personas o animales que estén en la zona 4. El tanque desarenador permite retener las arenas contenidas en el agua captada, con el fin de evitar que ingresen a las líneas de conducción y al proceso de tratamiento, lo cual podría generar obstrucción en las mismas 5. El tratamiento de coagulación, floculación y filtración permiten la eliminación de solidos coloidales permitiendo la aglomeración formando cuerpos de mayor tamaño con el fin de eliminarlos en la filtración de forma mas sencilla 			<p>Fontanero</p> <p>Fontanero</p> <p>Fontanero</p> <p>Fontanero</p> <p>Fontanero</p>	<p>Resolución que otorga el caudal concesionado</p> <p>N/A</p> <p>N/A</p> <p>N/A</p> <p>Manual de operación general de la PTAP presurizada 0,6 l/s</p>
Tratamiento de agua potable (consumo humano)					Página: 3 de 6	



Procedimiento

PR.AU.SGS.001

Emisión: 05/11/12
Revisión: dd/mm/aa

Versión: 1

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
<pre> graph TD Start([1]) --> Step6[6. Filtración del agua] Step6 --> Step7[7. Desinfección del agua] Step7 --> Step8[8. Almacenamiento del agua] Step8 --> Step9[9. Red de distribución del agua para el campamento] </pre>	<p>6. El agua una vez a pasado por el proceso de floculación pasa por el sistema de filtrado para eliminación de los floculos presentes en el agua</p> <p>7. El proceso de desinfección permite la remoción de microorganismos presentes en el agua; así mismo, la legislación exige que para que el agua sea apta para consumo humano debe contar con este proceso para su distribución</p> <p>8. Se cuenta con 2 tanque con capacidad cada uno de 10.000 lts para almacenar el agua tratada; a estos tanques la limpieza se le realiza cada 2 meses y en épocas de lluvia cada mes</p> <p>9. El agua es distribuida por diferentes diámetros de tubería ubicados en los módulos de alojamientos, casino y baños del campamento. Se recomienda realizar mantenimientos preventivos de las redes para evitar obstrucciones de las mismas</p>	<p>Fontanero Técnicos de Aguas</p> <p>Fontanero Técnicos de Aguas</p> <p>Fontanero Técnicos de Aguas Auxiliares de campo ambiental</p> <p>Área de ingeniería</p>	<p>Manual de operación general de la PTAP presurizada 0,6 l/s</p> <p>Manual de operación general de la PTAP presurizada 0,6 l/s</p> <p>Manual de operación general de la PTAP presurizada 0,6 l/s</p> <p>N/A</p>



Procedimiento

PR.AU.SGS.001

Emisión: 05/11/12
Revisión: dd/mm/aa

Versión: 1

CONTROL DE CAMBIOS

Edición	Versión	Fecha	Asuntos	Tipo (I / E / A / N)	Resumen de los cambios
2012	00	05/11/2012	N/A	N	Creación del documento
2013	00	23/01/2013	N/A	A	Ajuste de la información existente

***I**: inclusión de información no existente en la versión anterior; **E**: Exclusión de información existente en la versión anterior; **A**: Cambio o ajuste de la información existente en la versión anterior; **N**: Indica la creación del documento.



AUX COLOMBIA

PROCEDIMIENTO

PR.AU.SGS.002

Denominación:

Tratamiento de agua residual industrial (maquinas de perforación)

Emisión: 05/11/12
Revisión: dd/mm/aa

Versión: 1

OBJETIVO


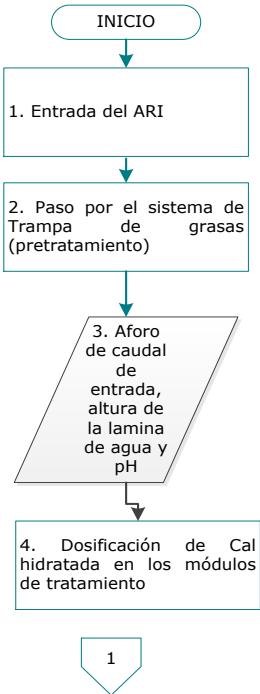
ALCANCE

Realizar el tratamiento adecuado de las aguas residuales industriales generadas en la actividad de perforación diamantina para dar cumplimiento a los parámetros establecidos en el Decreto 3930 del 2010 para vertimiento industrial a una fuente hídrica

Identificar las condiciones actuales del tratamiento realizado a las aguas residuales industriales para optimización del efluente que finalmente será vertido en la fuente superficial

DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

- AGUA RESIDUAL INDUSTRIAL (ARI): tipo de agua contaminada con sustancias procedentes de la actividad industrial
- VERTIMIENTO: es la disposición controlada o no de un residuo líquido doméstico, industrial, urbano, minero, etc.
- COAGULANTE: sustancia química que, añadida al agua, produce la unión de las partículas en suspensión presentes en ella y su agrupamiento en coágulos
- FLOCULACIÓN: proceso químico mediante el cual, con la adición de sustancias denominadas floculantes, se aglutinan las sustancias coloidales presentes en el agua, facilitando su decantación y posterior filtrado
-

	<p align="center">Procedimiento</p>	<p align="center">PR.AU.SGS.002</p>	<p>Emisión: 05/11/12 Revisión: dd/mm/aa</p>	<p align="center">Versión: 1</p>		
<p align="center">INICIO/FIN</p>	<p align="center">Actividad</p>	<p align="center">Decisión</p>	<p align="center">Documento</p>	<p align="center">Procedimiento Predefinido</p>	<p align="center">Conector</p>	<p align="center">Conector de página</p>
<p align="center">DIAGRAMA DE FLUJO</p>		<p align="center">DESCRIPCIÓN</p>		<p align="center">RESPONSABLE</p>	<p align="center">DOCUMENTO DE REFERENCIA</p>	
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> ARI[1. Entrada del ARI] ARI --> Trampa[2. Paso por el sistema de Trampa de grasas (pretratamiento)] Trampa --> Aforo[/3. Aforo de caudal de entrada, altura de la lamina de agua y pH/] Aforo --> Dosificacion[4. Dosificación de Cal hidratada en los módulos de tratamiento] Dosificacion --> C1[1] </pre>		<p>INFORMACIÓN INICIAL</p> <ol style="list-style-type: none"> La entrada del ARI proveniente de las maquinas de perforación llega a los módulos de tratamiento mediante manguera flexible de 2 pulgadas. El sistema de trampa de grasas permite la eliminación de grasas y aceites que puedan estar contenidas en el agua a tratar. El sistema lo componen un par de tanques de 1000 lt de capacidad con una tubería en PVC adaptada que cumple la función de trampa El caudal se afora volumétricamente, utilizando un balde (capacidad de 12 lts) junto con un cronometro para conocer el valor; el pH es determinado mediante Indicador universal de Merck. También se tiene en cuenta la altura de la lamina de agua para poder determinar el volumen a tratar y la cantidad de productos a utilizar Para la dosificación de la cal hidratada se tiene en cuenta la altura de lamina de agua, ya que con este valor se puede conocer el volumen a tratar. La dosis tenida en cuenta es de 250 gramos de Cal por cada litro de ARI por tratar 		<p>Supervisor Ambiental Técnico o Tecnólogo Ambiental</p> <p>Técnico o tecnólogo Ambiental Ayudantes de campo</p> <p>Ayudantes de campo</p> <p>Ayudantes de campo</p>	<p>N/A</p> <p>N/A</p> <p>FORMATO PARA SEGUIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE TRATAMIENTO ARI</p> <p>N/A</p>	
<p>Tratamiento de Agua Residual Industrial (Maquinas de perforación)</p>				<p align="right">Página: 3 de 6</p>		



Procedimiento

PR.AU.SGS.002

Emisión: 05/11/12
Revisión: dd/mm/aa

Versión: 1

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
<pre> graph TD Start([1]) --> Step5[5. Agitación manual del agua para generar una mezcla homogénea] Step5 --> Step6[6. Dosificación de WT-01 que actúa como coagulante-floculante] Step6 --> Step7[7. Agitación manual del agua para generar la floculación de las partículas] Step7 --> Step8[8. Tiempo de reposo para que se lleve a cabo la sedimentación] Step8 --> Step9[9. Vertimiento de la lamina de agua tratada y extracción del fango final] </pre>	<p>5. Es importante proporcionar una buena agitación para que se una homogeneidad del agua; este producto genera un aumento en el pH del agua, lo que hace que la adición del coagulante-floculante sea más efectiva</p> <p>6. El WT-01 es un polímero catiónico que cumple las funciones de coagulante-floculante, permitiendo la alteración y posterior colisión entre las partículas</p> <p>7. Generando movimientos turbulentos dentro de los módulos de tratamiento se van formando los floculos que posteriormente serán sedimentados permitiendo eliminar las partículas coloidales presentes en el ARI</p> <p>8. Durante 20 minutos se deja reposar el agua, esto con el fin de conseguir una sedimentación de los floculos y poder obtener la lamina de agua a verter y el fango final para disponer</p> <p>9. Mediante las valvulas de salida, se hace el vertimiento del agua ya tratada, teniendo en cuenta los parametros exigidos por la norma para este tipo de sistemas; así mismo, por las valvulas ubicadas en la parte inferior de los modulos se extrae el fango final, el cual sera dispuesto finalmente por la empresa ALBEDO</p>	<p>Ayudantes de campo</p> <p>Ayudantes de campo</p> <p>Ayudantes de campo</p> <p>Ayudantes de campo</p> <p>Ayudantes de campo</p>	<p>N/A</p> <p>N/A</p> <p>N/A</p> <p>N/A</p> <p>Decreto 3930 del 2010</p>



Procedimiento

PR.AU.SGS.002

Emisión: 05/11/12
Revisión: dd/mm/aa

Versión: 1

CONTROL DE CAMBIOS

Edición	Versión	Fecha	Asuntos	Tipo (I / E / A / N)	Resumen de los cambios
2012	00	05/11/12	N/A	N	Creación del documento

***I**: inclusión de información no existente en la versión anterior; **E**: Exclusión de información existente en la versión anterior; **A**: Cambio o ajuste de la información existente en la versión anterior; **N**: Indica la creación del documento.



AUX COLOMBIA

PROCEDIMIENTO

PR.AU.SGS.003

Denominación:

Captación de aguas

Emisión: 05/11/12
Revisión: dd/mm/aa

Versión: 1

OBJETIVO

Realizar la captación del agua de forma adecuada para poder brindar el suministro de agua a las instalaciones de la empresa AUX COLOMBIA ubicada en la zona de California (Santander) con la utilización de las estructuras adecuadas

ALCANCE

Contando con la concesión de aguas otorgada por la CDMB para uso público de la Quebrada La Higuera, contar con las estructuras necesarias y adecuadas para la toma de agua evitando perjudicar la captación ubicada aguas abajo para la comunidad aledaña a la zona (Tronadora)

DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

AGUA POTABLE: agua que puede ser consumida sin restricción debido a que, gracias a un proceso de purificación, no representa un riesgo para la salud. El término se aplica al agua que cumple con las normas de calidad promulgadas por las autoridades locales e internacionales.

pH: es una medida de acidez o alcalinidad de una disolución. indica la concentración de iones hidronio $[H_3O^+]$ presentes en determinadas sustancias.

BACTERIAS: son microorganismos unicelulares que presentan un tamaño de unos pocos micrómetros (entre 0,5 y 5 μm , por lo general) y diversas formas incluyendo esferas (cocos), barras (bacilos) y hélices (espirilos)

VIRUS: es un agente infeccioso microscópico que sólo puede multiplicarse dentro de las células de otros organismos. Los virus infectan todos los tipos de organismos, desde animales y plantas, hasta bacterias y arqueas.

MINERAL: es aquella sustancia natural, homogénea, inorgánica, de composición química definida (dentro de ciertos límites).

DESINFECCIÓN: tiene por finalidad la eliminación de los microorganismos patógenos contenidos en el agua que no han sido eliminados en las fases iniciales del tratamiento del agua. La desinfección del agua es necesaria como uno de los últimos pasos en la planta de tratamiento de agua potable, para prevenir que esta sea dañina para nuestra salud

PTAP: Planta de Tratamiento de Agua Potable. Es un conjunto de estructuras en las que se trata el agua de manera que se vuelva apta para el consumo humano.



Procedimiento

PR.AU.SGS.003

Emisión: 05/11/2012
Revisión: dd/mm/aa

Versión: 1

DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS



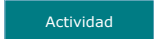

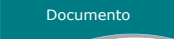
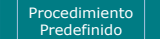


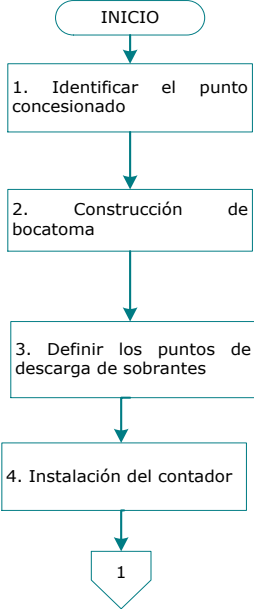
OBRA CIVIL: es la aplicación de nociones de diferentes áreas (física, química, geología, cálculo, etc.) para la creación de construcciones relacionadas con el transporte, la hidráulica, etc. y que tienden a contribuir a la organización del territorio

CONCESIÓN: permiso que otorga la autoridad ambiental competente a petición de parte para obtener el derecho al aprovechamiento de aguas de uso público

BOCATOMA O CAPTACIÓN: estructura hidráulica destinada a derivar desde un río, quebrada o canal, una parte del agua disponible en esta para ser utilizada en un fin específico (abastecimiento de agua potable, riego, etc.)

CONSIDERACIONES

- Es necesario realizar continuamente revisión de parámetros como: pH, temperatura, conductividad, etc. para conocer el estado de la fuente
- Se debe disponer de elementos para la remoción de sólidos como arenas y arcillas para evitar el taponamiento de las redes de aducción
- Importante realizar el aforo diario de la fuente y del caudal captado para verificar que se esta cumpliendo con los caudal otorgado por la autoridad ambiental

	Procedimiento		PR.AU.SGS.003		Emisión: 05/11/2012 Revisión: dd/mm/aa	Versión: 1
						
DIAGRAMA DE FLUJO		DESCRIPCIÓN			RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
		<p>INFORMACIÓN INICIAL</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La autoridad ambiental otorga una cantidad de agua para consumo humano; es necesario ubicar el punto exacto para designar la construcción de obras civiles que permitan una adecuada captación 2. Para poder derivar el caudal asignado y el necesario para abastecer el campamento, se requiere la construcción de una captación o bocatoma, la cual permite que el agua pueda ser transportada por las redes de aducción hasta los respectivos tratamientos 3. Un vez el agua ha sido encausada, es necesario definir un punto donde se hará la descarga del caudal sobrante, ya que habrán momentos en los cuales haya un aumento del caudal y pase mas del autorizado 4. Uno de los requisitos en el momento de autorizar la captación del agua es la instalación de elementos medidores que permitan conocer los caudales captados, por ello en este punto se mantiene un contador de agua 			<p>Ingeniero responsable del área Técnicos del área</p> <p>Ingeniero responsable del área Técnicos del área</p> <p>Ingeniero responsable del área Técnicos del área</p> <p>Fontanero</p>	<p>Resolución que otorga el caudal concesionado</p> <p>N/A</p> <p>N/A</p> <p>N/A</p>
Captación de aguas					Página: 3 de 5	



Procedimiento

PR.AU.SGS.003

Emisión: 05/11/2012
Revisión: dd/mm/aa

Versión: 1

CONTROL DE CAMBIOS

Edición	Versión	Fecha	Asuntos	Tipo (I / E / A / N)	Resumen de los cambios
2012	01	05/11/2012	N/A	N	Creación del documento

***I**: inclusión de información no existente en la versión anterior; **E**: Exclusión de información existente en la versión anterior; **A**: Cambio o ajuste de la información existente en la versión anterior; **N**: Indica la creación del documento.



AUX COLOMBIA

PROCEDIMIENTO

PR.AU.SGS.004

Denominación:

Medición, toma de datos y análisis de la información climatología

Emisión: 11/10/12
Revisión: 11/10/12

Versión: 1

OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias para la medición, toma de datos y análisis de la información meteorológica y climatológica en el área de influencia directa del proyecto minero de AUX COLOMBIA.

ALCANCE

Aplica a todos los equipos de monitoreo meteorológico y climático que se encuentren en operación dentro de la compañía.

DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

- **BASE DE DATOS ESTACIÓN METEOROLÓGICA:** Formato que contiene el compendio de la información registrada por la estación meteorológica de manera horaria, sin procesar.
- **CLIMATOLOGÍA:** ciencia que se ocupa del estudio del clima y sus variaciones a lo largo del tiempo cronológico.
- **DIRECCIÓN DEL VIENTO:** Punto en el horizonte de donde viene o sopla el viento.
- **ESTACIÓN METEOROLÓGICA:** instalación destinada a medir y registrar regularmente diversas variables meteorológicas.
- **EVAPOTRANSPIRACIÓN:** pérdida de humedad de una superficie por evaporación directa junto con la pérdida de agua por transpiración de la vegetación.
- **HUMEDAD RELATIVA:** relación porcentual entre la cantidad de vapor de agua real que contiene el aire y la que necesitaría contener para saturarse a idéntica temperatura
- **ÍNDICE UV:** Unidad de medida de la radiación Ultravioleta generada por los rayos del sol.



Procedimiento

PR.AU.SGS.004

Emisión: 11/10/12
Revisión: 11/10/12

Versión: 1





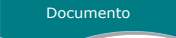
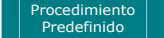


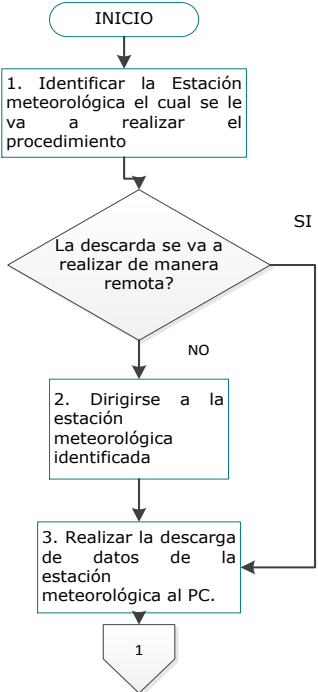
DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

- Informe climatológico diario : Formato que contiene compendio de datos climatológicos diarios registrados por la estación meteorológica.
- Informe técnico mensual: Documento que contiene información procesada y analizada del comportamiento climático y meteorológico registrado por las estaciones meteorológicas en operación durante un mes.
- Meteorología: es la ciencia interdisciplinaria, fundamentalmente una rama de la Física de la atmósfera, que estudia el estado del tiempo, el medio atmosférico, los fenómenos allí producidos y las leyes que lo rigen.
- Pluviómetro: Instrumento utilizado para la medición de la precipitación.
- Precipitación: cualquier forma de hidrometeoro que cae del cielo y llega a la superficie terrestre.
- Radiación solar: conjunto de radiaciones electromagnéticas emitidas por el Sol.
- Resumen climatológico Anual : Formato que contiene compendio de datos climatológicos procesados de manera mensual en el transcurso del año calendario.
- Resumen climatológico mensual: Formato que contiene compendio de datos climatológicos procesados de manera diario en el transcurso del mes calendario.

CONSIDERACIONES

Medición, toma de datos y análisis de la información climatología

Página: 2 de 10

	Procedimiento		PR.AU.SGS.004		Emisión: 11/10/12 Revisión: 11/10/12	Versión: 1
						
DIAGRAMA DE FLUJO		DESCRIPCIÓN		RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA	
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[1. Identificar la Estación meteorológica el cual se le va a realizar el procedimiento] A --> B{La descarga se va a realizar de manera remota?} B -- SI --> C[3. Realizar la descarga de datos de la estación meteorológica al PC.] B -- NO --> D[2. Dirigirse a la estación meteorológica identificada] D --> C C --> E[1] </pre>		<p>1. Identificar la estación meteorológica el cual se le va a realizar el procedimiento de medición, toma de datos y análisis de la información climatológica.</p> <p>2. Si la descarga se va a realizar por medio local hay que dirigirse físicamente a la estación meteorológica identificada.</p> <p>3. Realizar la descarga de datos meteorológicos y climatológicos del la consola de la estación al computador, por medio de los diferentes medios de conexión y usando el software WEATHERLINK para el proceso.</p>		<p>Ingeniero ambiental o técnico ambiental</p> <p>Ingeniero Ambiental, Técnico Ambiental o colaborador encargado</p> <p>Ingeniero Ambiental, Técnico Ambiental o colaborador encargado</p>	<p>N/A</p> <p>N/A</p> <p>N/A</p>	
Medición, toma de datos y análisis de la información climatología					Página: 3 de 10	



Procedimiento

PR.AU.SGS.004

Emisión: 11/10/12
Revisión: 11/10/12

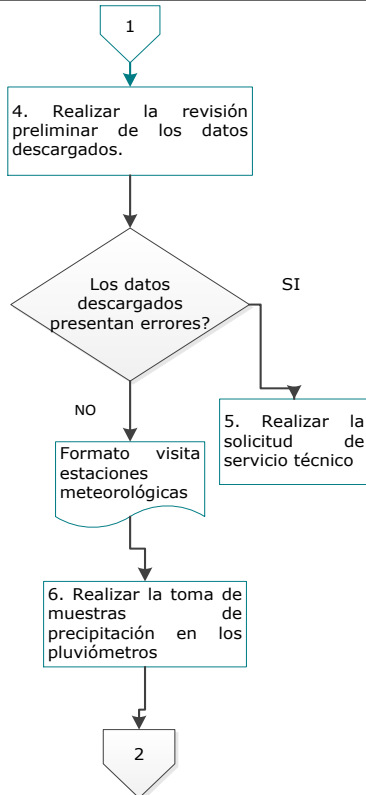
Versión: 1

DIAGRAMA DE FLUJO

DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE

DOCUMENTO DE REFERENCIA



4. Realizar la revisión preliminar de los datos descargados inmediatamente termine la operación de descarga, se debe tener en cuenta en la revisión aspectos como:

- Verifique que los datos han sido descargados en su totalidad.
- verifique la continuidad de los datos
- verifique la veracidad de la información descargada.

5. En caso que la estación meteorológica presente errores durante el proceso, se debe solicitar el servicio técnico correctivo al proveedor.

6. Realizar la toma de muestras de precipitación en los pluviómetros manuales que la empresa tenga en operación

Ingeniero Ambiental,
Técnico Ambiental o
colaborador encargado

Ingeniero Ambiental

Ingeniero Ambiental,
Técnico Ambiental o
colaborador encargado



Procedimiento

PR.AU.SGS.004

Emisión: 11/10/12
Revisión: 11/10/12

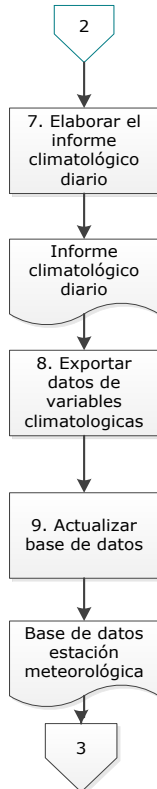
Versión: 1

DIAGRAMA DE FLUJO

DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE

DOCUMENTO DE REFERENCIA



7. Elaborar el informe climatológico diario con base a los datos descargados en la estación meteorológica y a las muestras tomadas de los pluviómetros manuales.

Ingeniero Ambiental,
Técnico Ambiental

8. Realizar la exportación de los datos descargados del programa WEATHERLINK a Microsoft EXCEL. Para ejecutar esta operación se debe apoyar en la herramienta incluida en el software de la estación.

Ingeniero Ambiental,
Técnico Ambiental

9. Actualizar la base de datos de la estación meteorológica con la información descargada.

Ingeniero Ambiental,
Técnico Ambiental



Procedimiento

PR.AU.SGS.004

Emisión: 11/10/12
Revisión: 11/10/12

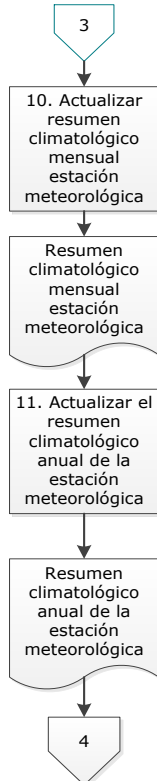
Versión: 1

DIAGRAMA DE FLUJO

DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE

DOCUMENTO DE REFERENCIA

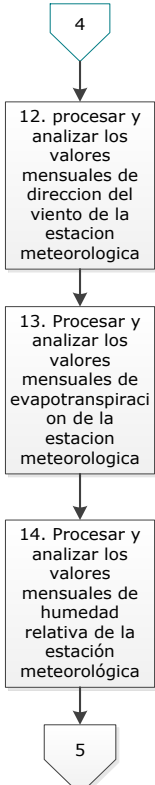


10. Actualizar el resumen climatológico mensual de la estación meteorológica. Al finalizar el mes se debe tener completo el formato reseñado.

Ingeniero Ambiental,
Tecnico Ambiental

11. Actualizar el resumen climatológico anual de la estación meteorológica. Al finalizar el mes se debe tener completo el formato reseñado

Ingeniero Ambiental,
Tecnico Ambiental

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
 <pre> graph TD Start([4]) --> Step12[12. procesar y analizar los valores mensuales de direccion del viento de la estacion meteorologica] Step12 --> Step13[13. Procesar y analizar los valores mensuales de evapotranspiracion de la estacion meteorologica] Step13 --> Step14[14. Procesar y analizar los valores mensuales de humedad relativa de la estacion meteorologica] Step14 --> End([5]) </pre>	<p>12. Procesar y analizar los valores mensuales de dirección del viento de la estación meteorológica.</p> <p>13. Procesar y analizar los valores mensuales de evapotranspiración de la estación meteorológica.</p> <p>14. Procesar y analizar los valores mensuales de humedad relativa de la estación meteorológica.</p>	<p>Ingeniero Ambiental, Técnico Ambiental</p> <p>Ingeniero Ambiental, Técnico Ambiental</p> <p>Ingeniero Ambiental, Técnico Ambiental</p>	



Procedimiento

PR.AU.SGS.004

Emisión: 11/10/12
Revisión: 11/10/12

Versión: 1

DIAGRAMA DE FLUJO

DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE

DOCUMENTO DE REFERENCIA

5

15. Procesar y analizar los valores mensuales de índice UV de la estación meteorológica

15. Procesar y analizar los valores mensuales de índice UV de la estación meteorológica.

Ingeniero Ambiental,
Técnico Ambiental

16. Procesar y analizar los valores mensuales de precipitación de la estación meteorológica

16. Procesar y analizar los valores mensuales de precipitación de la estación meteorológica.

Ingeniero Ambiental,
Técnico Ambiental

17. Procesar y analizar los valores mensuales de radiación solar de la estación meteorológica

17. Procesar y analizar los valores mensuales de radiación solar de la estación meteorológica.

Ingeniero Ambiental,
Tecnico Ambiental

6



Procedimiento

PR.AU.SGS.004

Emisión: 11/10/12
Revisión: 11/10/12

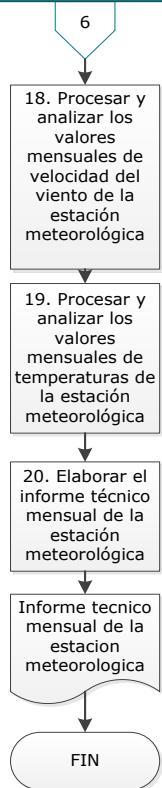
Versión: 1

DIAGRAMA DE FLUJO

DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE

DOCUMENTO DE REFERENCIA



18. Procesar y analizar los valores mensuales de velocidad del viento de la estación meteorológica.

Ingeniero Ambiental,
Técnico Ambiental

19. Procesar y analizar los valores mensuales de velocidad del viento de la estación meteorológica.

Ingeniero Ambiental,
Técnico Ambiental

20. Elaborar el informe técnico mensual de la estación meteorológica, finalizando el mes calendario.

Ingeniero Ambiental,
Técnico Ambiental



Procedimiento

PR.AU.SGS.004

Emisión: 11/10/12
Revisión: 11/10/12

Versión: 1

CONTROL DE CAMBIOS

Edición	Versión	Fecha	Asuntos	Tipo (I / E / A / N)	Resumen de los cambios
2012	01	31/10/2012	NA	N	Creación del documento
2013	01	28/01/2013	NA	A	Ajuste de la información existente

***I**: inclusión de información no existente en la versión anterior; **E**: Exclusión de información existente en la versión anterior; **A**: Cambio o ajuste de la información existente en la versión anterior; **N**: Indica la creación del documento.



AUX COLOMBIA

PROCEDIMIENTO

PR.AU.SGS.005

Denominación:
Manejo de vivero

Emisión: 11/10/12
Revisión: 11/10/12

Versión: 1

OBJETIVO

Establecer el procedimiento con el cual se garantice el buen funcionamiento del vivero Y aumentar la producción de plantas destinadas a cumplir las obligaciones de la compañía en cuanto a aprovechamiento forestal y concesiones de agua

ALCANCE

Producir plántulas vigorosas a bajo costo y en cantidades necesarias para plantación definitiva en las parcelas destinadas a cumplir los compromisos adquiridos ante las autoridades ambientales en cuanto a reforestación y manejo de nacimientos de agua


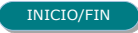
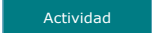

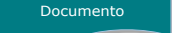
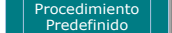


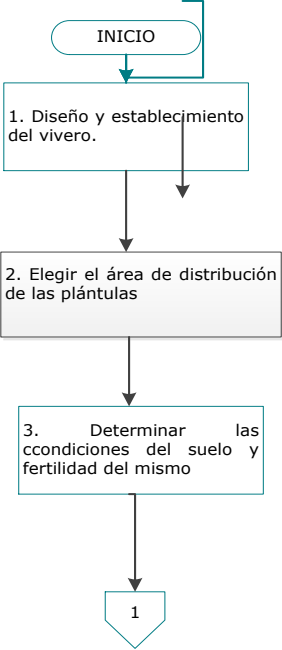
DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

VIVERO: es un conjunto de instalaciones agronómicas en el cual se plantan, germinan, maduran y endurecen todo tipo de plantas.

APROVECHAMIENTO FORESTAL: es un componente esencial para lograr el manejo forestal sostenible y constituye un proceso casi perfecto para la generación de conflictos.

CONSECCIONES DE AGUA: es el permiso que otorga la autoridad ambiental competente a petición de parte para obtener el derecho al aprovechamiento de aguas

VIGOROSAS: Grande y sanas

	Procedimiento		PR.AU.SGS.005		Emisión: 11/10/12 Revisión: 11/10/12	Versión: 1
						
DIAGRAMA DE FLUJO		DESCRIPCIÓN		RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA	
		<p>1. Se debe diseñar y establecer un vivero tecnificado para la buena producción de las plántulas para la posterior siembra</p> <p>2.El lugar deberá ser de fácil acceso, con buenas vías de comunicación preferencialmente central y cercano a los sitios de distribución y demanda del material, que disponga de energía eléctrica, lo que disminuye los riesgos y costos de transporte.</p> <p>3. Un buen suelo produce posturas superiores normalmente las condiciones físicas son más importantes que las características químicas; un tipo o textura de suelo liviano (arenoso), profundo, mínimo 30-40 cm., sobre subsuelo permeable.</p>		<p>Ingeniero Agrónomo</p> <p>Ingeniero Agrónomo Técnicos del equipo</p> <p>Ingeniero Agrónomo Técnicos del equipo Ayudantes de campo</p>	<p>N/A</p> <p>N/A</p> <p>N/A</p>	
Manejo de vivero					Página: 3 de 7	



Procedimiento

PR.AU.SGS.005

Emisión: 11/10/12
Revisión: 11/10/12

Versión: 1

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
<pre> graph TD Start([1]) --> Step4[4. Montaje de la red de abastecimiento para riego] Step4 --> Step5[5. Programación de las especies a sembrar] Step5 --> Step6[6. Trazado y distribución de las especies en campo] Step6 --> Step7[7. Compostaje de la zona de plantación] Step7 --> End([2]) </pre>	<p>4. El objetivo del riego es mantener en la capa superficial suficiente humedad para que las plántulas crezcan lo indispensable, el agua en el vivero es un elemento primordial, y debe estar situada de tal manera que pueda obtenerse fácil y económicamente durante todo el año</p> <p>5. El clima de la zona debe coincidir lo más estrechamente posible con las exigencias de la(s) especie(s) a propagar.</p> <p>6. Se realiza un ahoyado de 3mx3m para la siembra de la planta en la zona; se coloca una planta en cada hoyo para proceder a la siembra. La distancia entre plántulas depende del tipo de especie a sembrar (Ejm: Roble cada 4 mts)</p> <p>7. Compost es el producto resultante de la descomposición del estiércol, mezclado con desperdicios vegetales y orgánicos como malezas, tamo, hojas, aserrín y desechos de cocina.</p>	<p>Técnicos del equipo Ayudantes de campo</p> <p>Técnicos del equipo Ayudantes de campo</p> <p>Técnicos del equipo Ayudantes de campo</p> <p>Técnicos del equipo Ayudantes de campo</p>	<p>N/A</p> <p>N/A</p> <p>N/A</p> <p>N/A</p>

Manejo de vivero

Página: 4 de 7



Procedimiento

PR.AU.SGS.005

Emisión: 11/10/12
Revisión: 11/10/12

Versión: 1

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
<pre>graph TD; Start([2]) --> Step8[8. Fase de germinación]; Step8 --> Step9[9. Determinación de módulos de enraizamiento]; Step9 --> Step10[10. Sistemas de riego:]; Step10 --> End([FIN]);</pre>	<p>8. Es la sección del vivero donde se realiza la producción de plántulas; o sea, que es la superficie del vivero donde se ejecutan directamente la siembra de las semillas</p> <p>9. Estos módulos se hacen para observar el comportamiento de las plántulas emergidas verificando su crecimiento así como su calidad,</p> <p>10. La irrigación en viveros forestales es indispensable, con excepción de las zonas típicamente pluviales, El abastecimiento de agua debe estar asegurado para todo el año</p>	<p>Técnicos del equipo Ayudantes de campo</p> <p>Técnicos del equipo Ayudantes de campo</p> <p>Técnicos del equipo Ayudantes de campo</p>	<p>N/A</p> <p>N/A</p> <p>N/A</p>



Procedimiento

PR.AU.SGS.005

Emisión: 11/10/12
Revisión: 11/10/12

Versión: 1

CONTROL DE CAMBIOS

Edición	Versión	Fecha	Asuntos	Tipo (I / E / A / N)	Resumen de los cambios
2012	01	11/10/2012	N/A	N	Creación del documento
2013	01	22/01/2013	MODIFICACIÓN DEL PROCESO	A	Ajuste de información existente

***I**: inclusión de información no existente en la versión anterior; **E**: Exclusión de información existente en la versión anterior; **A**: Cambio o ajuste de la información existente en la versión anterior; **N**: Indica la creación del documento.



AUX COLOMBIA

PROCEDIMIENTO

PR.AU.SGS.006

Denominación:

Manejo de las parcelas de compensación y protección de nacimientos de agua

Emisión: 11/10/12

Revisión: 11/10/12

Versión: 1

OBJETIVO

Implementar las parcelas de compensación de acuerdo a las indicaciones hechas por las autoridades ambientales y cumplir los compromisos adquiridos por la empresa por aprovechamiento forestal y concesiones de agua.

ALCANCE

Brindar el manejo técnico adecuado al material vegetal destinado a cumplir las obligaciones en cuanto a aprovechamiento forestal y concesiones de agua

DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

COMPENSACION AMBIENTAL: se refiere a una serie de actividades de restauración para neutralizar los daños causados por deforestación en otras zonas.

APROVECHAMIENTO FORESTAL: es un componente esencial para lograr el manejo forestal sostenible y constituye un proceso casi perfecto para la generación de conflictos.

CONSECCIONES DE AGUA: es el permiso que otorga la autoridad ambiental competente a petición de parte para obtener el derecho al aprovechamiento de aguas



Procedimiento

PR.AU.SGS.006

Emisión: 11/10/12
Revisión: 11/10/12



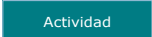

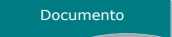
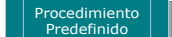


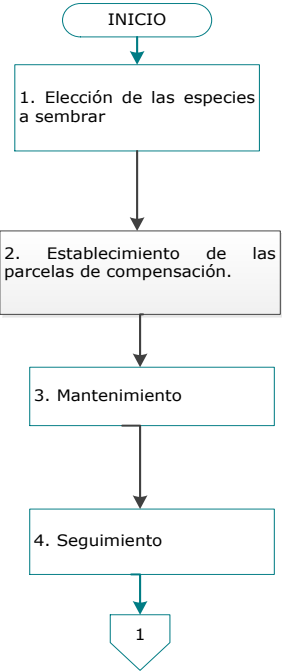
Versión: 1

CONSIDERACIONES

- Factores que pueden afectar los buenos resultados de la actividad:

Falta de mano de obra.
Traslado de personal por colaboración a otras áreas.
Falta de materiales por solicitud de compras demoradas.
Factores climáticos(lluvias)

- Conocer la normatividad que rigen las autoridades ambientales a la empresa AUX.

	Procedimiento		PR.AU.SGS.006		Emisión: 11/10/12 Revisión: 11/10/12	Versión: 1
					 Conector	 Conector de página
DIAGRAMA DE FLUJO		DESCRIPCIÓN			RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[1. Elección de las especies a sembrar] A --> B[2. Establecimiento de las parcelas de compensación.] B --> C[3. Mantenimiento] C --> D[4. Seguimiento] D --> E{1} </pre>		<ol style="list-style-type: none"> Con el fin de dar cumplimiento a las obligaciones impuestas por las autoridades ambientales las especies a sembrar serán elegidas de acuerdo a las sugerencias hechas por la CDMB y el MINAMBIENTE en las resoluciones 1475 del 22 de julio del 2011 y en la resolución de aceptación número 17837 del 3 de noviembre de 2011. Se eligen terrenos que cumplan los requerimientos que las autoridades ambientales han establecido para dar cumplimiento a los requerimientos estimados en las mismas Se harán cuatro limpiezas al año que consistirán en platear el árbol a una distancia de 80 cm aplicando abono orgánico a razón de 1 kg por planta, esto se realizara el primer año de plantación. Esta labor se hará una vez por semestre los siguientes tres años de plantación. Se llevara registro de las parcelas (hojas de vida) lo cual consiste en realizar un monitoreo trimestral y diligenciar los formatos para cada parcela con el animo de conocer el estado de las parcelas y su evolución 			<p>Ingeniero Agrónomo Técnicos del área Ayudantes de campo</p> <p>Ingeniero Agrónomo Técnicos del área Ayudantes de campo</p> <p>Técnicos del área Ayudantes de campo</p> <p>Técnicos del área Ayudantes de campo</p>	<p>Resolución 1475 del 2011 Resolución 17837 del 2011</p> <p>N/A</p> <p>N/A</p> <p>Hojas de vida de parcelas</p>
Manejo de las parcelas de compensación y protección de nacimientos de agua					Página: 3 de 7	



Procedimiento

PR.AU.SGS.006

Emisión: 11/10/12
Revisión: 11/10/12

Versión: 1

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
<pre> graph TD 1{{1}} --> 6[6. Fertilización del terreno] 6 --> 7[7. Control de tasa de crecimiento y tasa de mortalidad] 7 --> 8[8. Manejos de plagas y enfermedades] 8 --> 9[9. Especies sembradas] 9 --> 2{{2}} </pre>	<p>6. Como ya las plántulas han sido sembradas, es necesario realizar la neutralización del sustrato haciendo aplicación de abonos sobre los terrenos con el fin de favorecer el crecimiento de las especies</p> <p>7. Se deberá llevar un control, el cual consiste en visitas trimestrales a las parcelas de compensación para determinar el crecimiento de algunas y la mortalidad sufrida en otras</p> <p>8. Para evitar que las plántulas sufran daños por la presencia de plagas, se estarán aplicando químicos para control de las mismas, con el fin de evitar afectaciones y la muerte de las especies sembradas</p> <p>9. Las especies que fueron sembradas en cada una de las parcelas, deberán ser controladas continuamente para evitar daños o muerte</p>	<p>Técnicos del área Ayudantes de campo</p> <p>Técnicos del área Ayudantes de campo</p> <p>Técnicos del área Ayudantes de campo</p> <p>Técnicos del área Ayudantes de campo</p>	<p>N/A</p> <p>N/A</p> <p>N/A</p> <p>N/A</p>



Procedimiento

PR.AU.SGS.006

Emisión: 11/10/12
Revisión: 11/10/12

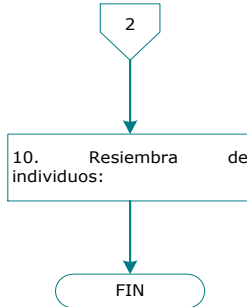
Versión: 1

DIAGRAMA DE FLUJO

DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE

DOCUMENTO DE REFERENCIA



10. Según el control, partiendo de la cantidad de individuos muertos, se procede a la resiembra de las mismas especies que se hayan perdido, con el animo de mantener la cantidad sembrada

Técnicos del área
Ayudantes de campo

N/A



Procedimiento

PR.AU.SGS.006

Emisión: 11/10/12
Revisión: 11/10/12

Versión: 1

CONTROL DE CAMBIOS

Edición	Versión	Fecha	Asuntos	Tipo (I / E / A /N)	Resumen de los cambios
2012	01	11/10/2012	NA	N	Creación del documento
2013	01	28/01/2013	NA	N	Cambios en la información existente

***I**: inclusión de información no existente en la versión anterior; **E**: Exclusión de información existente en la versión anterior; **A**: Cambio o ajuste de la información existente en la versión anterior; **N**: Indica la creación del documento.



AUX COLOMBIA

PROCEDIMIENTO

PR.AU.SGS.007

Denominación:
Trabajos de poda

Emisión: 11/10/12
Revisión: 11/10/12

Versión: 1

OBJETIVO

Realizar el aprovechamiento forestal otorgado bajo la Resolución 17837 del 2011 como medida de desarrollo dentro las actividades planteadas en el proyecto de construcción del túnel exploratorio sector La Bodega, vereda Angosturas del Municipio de California, bajo el concepto emitido por el Ministerio de Medio Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial en lo que corresponde a la compensación por la intervención de las especies en veda

ALCANCE

Aprovechamiento forestal otorgado por la autoridad ambiental así como el retiro de otras especies arbóreas y arbustivas que puedan generar un riesgo al personal y a sus actividades cotidianas realizadas dentro del área del proyecto de AUX COLOMBIA




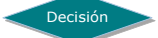
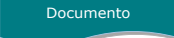
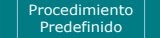


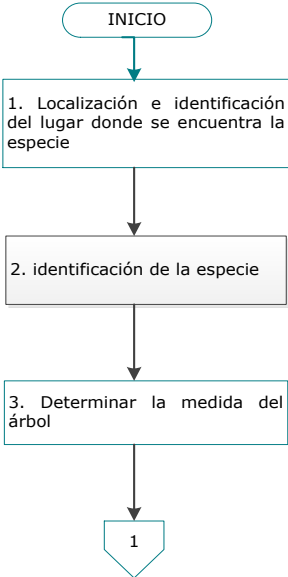
DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

PODA: es el proceso de recortar un árbol o arbusto, en forma total o parcial.

APROVECHAMIENTO FORESTAL :Es el uso, por parte del hombre, de los recursos maderables y no maderables provenientes de la flora silvestre y de las plantaciones forestales.

REFORESTACION :Es el establecimiento de árboles para formar bosques, realizado por el hombre.

VEDA: Procedimiento mediante el cual el Estado protege una especie (animal o vegetal), por medio de un impedimento legal de recolectarla durante el tiempo que se considera adecuado. Se declara en la mayoría de los casos para declarar una especie en vía de extinción y permitir su sobrevivencia.

	Procedimiento		PR.AU.SGS.006		Emisión: 11/10/12 Revisión: 11/10/12	Versión: 1
						
DIAGRAMA DE FLUJO		DESCRIPCIÓN		RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA	
		<p>1. En campo, se realiza la visita para conocer la localización del árbol; además de ello se debe verificar el concepto bajo el cual va a ser talada la especie</p> <p>2. Se procede hacer una identificación de la especie, para conocer si se trata de una especie en veda presentes en el proyecto o de que tipo de vegetación se trata para definir el mecanismo de trabajo</p> <p>3. Se mide el árbol identificando el diámetro y la altura, para el informe que se envía a la CDM quien es la autoridad ambiental que da el permiso para realizar la poda.</p>		<p>Ingeniero Agrónomo Técnicos del área</p> <p>Ingeniero Agrónomo Técnicos del área</p> <p>Técnicos del área Ayudante de campo</p>	<p>Resolución 17837 del 2011</p> <p>N/A</p> <p>N/A</p>	
Trabajos de Poda					Página: 3 de 6	



Procedimiento

PR.AU.SGS.006

Emisión: 11/10/12
Revisión: 11/10/12

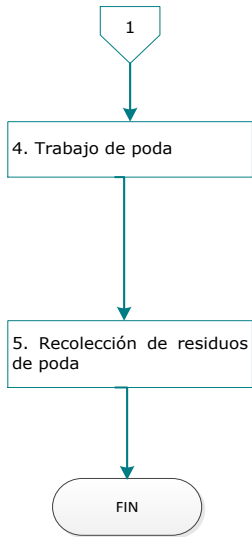
Versión: 1

DIAGRAMA DE FLUJO

DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE

DOCUMENTO DE REFERENCIA



4. Obtenido el permiso por parte del equipo Ambiental encargado del tema, se procede a la realización de la poda de las especies; para estos trabajos se utilizar elementos como: motosierra, guadañadora, machetas, entre otros. La definición del elemento para corte depende de las características de la especie y del concepto emitido por el personal de trabajo

Técnicos del área
Ayudante de campo

N/A

5. Una vez finalizadas las tareas de corte, los restos vegetales obtenidos pasan a un sistema de triturado, lo cual facilita la descomposición de los mismos; seguidamente, el material es aprovechado, ya que es mezclado con los residuos orgánicos obtenidos del casino, obteniéndose una mezcla orgánica que sirve de alimento para el lombriz ario que se tiene dentro del proyecto

Técnicos del área
Ayudante de campo

N/A



Procedimiento

PR.AU.SGS.006

Emisión: 11/10/12
Revisión: 11/10/12

Versión: 1

CONTROL DE CAMBIOS

Edición	Versión	Fecha	Asuntos	Tipo (I / E / A / N)	Resumen de los cambios
2012	01	11/10/2012	NA	N	Creación del documento
2013	01	28/01/2013	NA	A	Ajuste de la información existente

***I**: inclusión de información no existente en la versión anterior; **E**: Exclusión de información existente en la versión anterior; **A**: Cambio o ajuste de la información existente en la versión anterior; **N**: Indica la creación del documento.



AUX COLOMBIA

PROCEDIMIENTO

PR.AU.SGS.007

Denominación:
Recuperación de taludes y plataformas

Emisión: 11/10/12
Revisión: 11/10/12

Versión: 1

OBJETIVO

Recuperación morfológica y paisajística de las áreas intervenidas por la empresa, para la construcción de plataformas; así como la adecuación de taludes que presentan un alto riesgo para la comunidad y trabajadores del proyecto, partiendo de las directrices emitidas por la autoridad ambiental competente

ALCANCE

Cada una de las áreas aprovechadas por la empresa para la realización de trabajos de exploración minera en inmediaciones de los proyectos El Gigante y Calvetas; los trabajos de recuperación serán tanto para las plataformas de perforación así como los taludes y sitios destinados para las actividades propias del proyecto

DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

HIDROSIEMBRA: Es una técnica de restauración ambiental que consiste en la proyección de una mezcla entre semillas, agua, abono, hormonas y agua, la cual es aplicada sobre el terreno; esta practica es realizada directamente sobre el suelo por medio de un equipo especial denominado Hidrosembradora. Existen algunos factores que hacen exitosa la hidrosiembra como lo son: especies vegetales empleadas, tasas de aplicación, condiciones climáticas de la zona, pendiente y orientación del talud, tipo y características geotécnicas del talud y el tipo de suelo que conforma el talud.

PLATAFORMA DE PERFORACIÓN: Es una estructura cuya función es permitir la extracción de muestras de roca presentes en la zona definida para la exploración. En este lugar se encuentran además de la maquina para la perforación, el personal operativo que ejecuta las tareas y los materiales necesarios (tubería, cajas de muestras, etc.). La ubicación de estas plataformas depende del programa de perforación estimado por el equipo de Geología de la empresa.

TALUD: Es la pendiente que forman los derrubios acumulados por la erosión del suelo.



Procedimiento


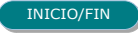


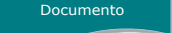
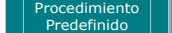


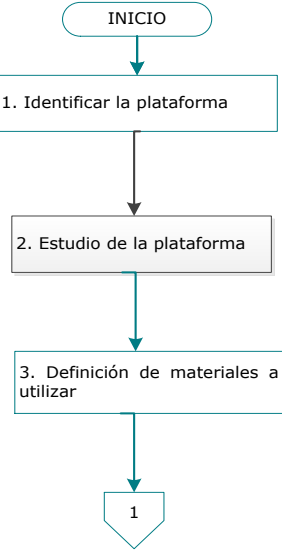
PR.AU.SGS.007

Emisión: 11/10/12
Revisión: 11/10/12

Versión: 1

CONSIDERACIONES

- Contar con las herramientas necesarias para la restauración de la plataforma
- Establecer buena comunicación contratista- Empresa, para que tanto el uno como el otro sepa el procedimiento que se llevara a cabo y así obtener buenos resultados.

	Procedimiento		PR.AU.SGS.007		Emisión: 11/10/12 Revisión: 11/10/12	Versión: 1
					 Conector	 Conector de página
DIAGRAMA DE FLUJO		DESCRIPCIÓN		RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA	
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> S1[1. Identificar la plataforma] S1 --> S2[2. Estudio de la plataforma] S2 --> S3[3. Definición de materiales a utilizar] S3 --> C1{1} </pre>		<ol style="list-style-type: none"> 1. Previamente se ha de consultar con el área de Geología cuales de las plataformas existentes serán tenidas en cuenta en el programa de perforación, ya que éstas no podrán ser recuperadas 2. El estudio permite reconocer las condiciones y el estado en que se encuentra la plataforma; algunos de los aspectos analizados son: inclinación del talud, area de la plataforma, distancia con relación a otras y otro elemento, tipo de vegetación existente (si es que la hay), etc. 3. Tomando como base la ubicación de la plataforma con relación a la vía, se determinan los insumos a utilizar (costales de fique, compactador mecanico, herramientas, carretas, acero, semillas, abono, rusque, etc) y se transporta al lugar para iniciar con las obras de adecuacion 		<p>Ingeniero Agronomo Ingenieros Ambientales Geólogos de perforación</p> <p>Ingenieros Ambientales Ingeniero Agrónomo Técnicos del área</p> <p>Empresa contratista Ayudantes de campo</p>	<p>N/A</p> <p>N/A</p> <p>N/A</p>	
Recuperación de saludes y plataformas					Página: 3 de 6	



Procedimiento

PR.AU.SGS.007

Emisión: 11/10/12
Revisión: 11/10/12

Versión: 1

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
<pre>graph TD; Start([1]) --> Step4[4. Adecuación del terreno de la plataforma]; Step4 --> Step5[5. Conformación del muro]; Step5 --> Step6[6. Revegetalización];</pre>	<p>4. Partiendo de las condiciones iniciales de la plataforma, se parte con la adecuación lateral del terreno, para ello se utilizan costales de fique rellenos con tierra y abono.</p> <p>5. Para la conformación del muro de costales se ha de tener en cuenta algunos aspecto: alto y ancho; seguidamente con el material dispuesto en costales se recurre al amarre y compactación de los mismos en forma piramidal, adecuando pines de acero en la base del talud</p> <p>6. Para proceder a la hidrosiembra, el muro debe estar completamente compactado y acondicionado con abono; con la hidrosebradora se realiza la distribución de la mezcla de semillas, agua, abono, etc para que se de el crecimiento de las plantas en el lugar. La zona es cubierta con tela bogotana para dar las condiciones de sombra y proteccion necesarias; se recomienda realizar estas tareas en epocas de verano, ya que las lluvias pueden hacer que por escorrentia se pierda material</p>	<p>Empresa contratista Ayudantes de campo</p> <p>Empresa contratista Ayudantes de campo</p> <p>Empresa contratista Ayudantes de campo</p>	<p>N/A</p> <p>N/A</p> <p>N/A</p>



Procedimiento

PR.AU.SGS.007

Emisión: 11/10/12
Revisión: 11/10/12

Versión: 1

CONTROL DE CAMBIOS

Edición	Versión	Fecha	Asuntos	Tipo (I / E / A / N)	Resumen de los cambios
2012	01	11/10/2012	NA	N	Creación del documento
2013	01	28/01/2013	NA	A	Cambio de la información existente

***I**: inclusión de información no existente en la versión anterior; **E**: Exclusión de información existente en la versión anterior; **A**: Cambio o ajuste de la información existente en la versión anterior; **N**: Indica la creación del documento.



AUX COLOMBIA

PROCEDIMIENTO

PR.AU.SGS.008

Denominación:

Conformación primaria a plataformas de perforación.

Emisión: dd/mm/aa
Revisión: dd/mm/aa

Versión: 1

OBJETIVO

Elaborar procedimientos para la restauración primaria a plataformas de perforación de la empresa AUX Colombia

ALCANCE

Este procedimiento aplica para todas las empresas del grupo EBX.

DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

Conformación Primaria: La conformación (restauración) primaria a plataforma consiste en darle el aspecto paisajístico y geomorfológico a la plataforma una vez esta ha sido perforada.

Geomorfológico: Darle a la antigua plataforma la forma que tenía al momento de su apertura.

Plataforma de perforación: Área construida para la exploración minera.



Procedimiento

PR.AU.SGS.008

Emisión: dd/mm/aa
Revisión: dd/mm/aa

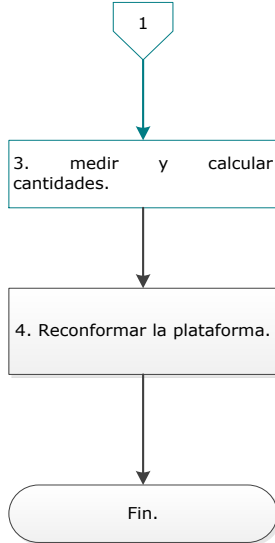
Versión: 1

DIAGRAMA DE FLUJO

DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE

DOCUMENTO DE REFERENCIA



3. Estas medidas se deben realizar para determinar las cantidades a conformar

Compensación ambiental

4. se dará inicio a la conformación una vez se tengan las cantidades y el personal responsable para realizar la actividad.

Compensación ambiental



Procedimiento

PR.AU.SGS.008

Emisión: dd/mm/aa
Revisión: dd/mm/aa

Versión: 1

CONTROL DE CAMBIOS

Edición	Versión	Fecha	Asuntos	Tipo (I / E / A /N)	Resumen de los cambios

***I**: inclusión de información no existente en la versión anterior; **E**: Exclusión de información existente en la versión anterior; **A**: Cambio o ajuste de la información existente en la versión anterior; **N**: Indica la creación del documento.



AUX COLOMBIA

PROCEDIMIENTO

PR.AU.SGS.009

Denominación:

Operación y seguimiento a plataformas de perforación

Emisión: dd/mm/aa
Revisión: dd/mm/aa

Versión: 1

OBJETIVO

Elaborar el procedimiento para realizar seguimiento ambiental a las plataformas de perforación.

ALCANCE

Aplica a todo el grupo EBX para el seguimiento ambiental plataformas de exploración.





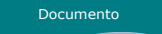
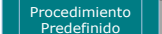


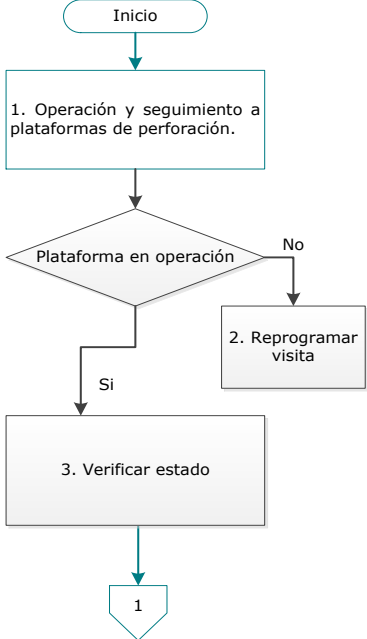
DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

Seguimiento: Visitas periódicas que se realiza a las plataformas en activas para verificar su excelente estado en el componente ambiental.

Plataforma activa: Plataforma en la que se esta desarrollando en la etapa de exploración (perforación).

Exploración: Parte de la minería que permite identificar yacimientos en todos sus aspectos.

Plataforma de perforación. Área construida para la exploración minera

	Procedimiento		PR.AU.SGS.008		Emisión: dd/mm/aa Revisión: dd/mm/aa	Versión: 1
						
DIAGRAMA DE FLUJO			DESCRIPCIÓN		RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
 <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> A[1. Operación y seguimiento a plataformas de perforación.] A --> B{Plataforma en operación} B -- No --> C[2. Reprogramar visita] B -- Si --> D[3. Verificar estado] C --> D D --> E{1} </pre>			INFORMACIÓN INICIAL <ol style="list-style-type: none"> El seguimiento a plataforma se realiza con el objeto de que estas cumplan con los lineamientos ambientales propuestos por la empresa AUX Colombia. Se debe reprogramar una nueva visita para cuando la maquina este en operación Toda plataforma de perforación debe permanecer en toda la etapa la operación en excelente estado ambiental y seguridad industrial. 		Operaciones Ambiental en plataformas Operaciones Ambiental en plataformas Operaciones ambientales en plataforma – contratistas.	Lista de chequeo
Operación y seguimiento a plataforma de perforación					Página: 3 de 6	



Procedimiento

PR.AU.SGS.008

Emisión: dd/mm/aa
Revisión: dd/mm/aa

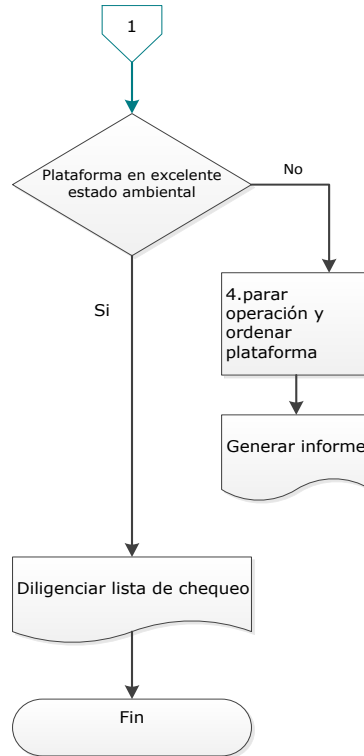
Versión: 1

DIAGRAMA DE FLUJO

DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE

DOCUMENTO DE REFERENCIA



4. en la eventualidad que la plataforma se presente desviaciones en lo ambiental, se procederá a parar la operación mientras se ordena y quede en optimas condiciones, para continuar su operación.

Operaciones ambiental en plataforma-contratistas.



Procedimiento

PR.AU.SGS.008

Emisión: dd/mm/aa
Revisión: dd/mm/aa

Versión: 1

CONTROL DE CAMBIOS

Edición	Versión	Fecha	Asuntos	Tipo (I / E / A /N)	Resumen de los cambios

***I**: inclusión de información no existente en la versión anterior; **E**: Exclusión de información existente en la versión anterior; **A**: Cambio o ajuste de la información existente en la versión anterior; **N**: Indica la creación del documento.

Operación y seguimiento a plataformas de perforación.

Página: 5 de 6



AUX COLOMBIA

PROCEDIMIENTO

PR.AU.SGS.009

Denominación:
Localización plataforma de perforación

Emisión: 09/112/12
Revisión: dd/mm/aa

Versión: 1

OBJETIVO

Desarrollar el procedimiento desde el punto de vista ambiental para la localización de un nuevo punto para la construcción de una plataforma de perforación.

ALCANCE

Establecer una nueva plataforma de perforación sin que esta afecte al medio ambiente.



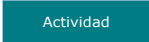


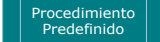


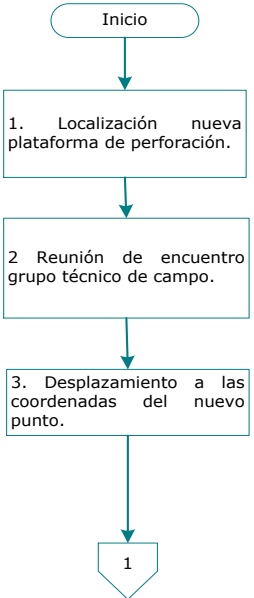
DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

Grupo técnico, grupo de profesionales y/o técnicos que se desplazan a campo a la localización de una plataforma de perforación. (Geólogo, Ambiental, Social y SSO)

Plataforma de perforación, área construida para la exploración minera.

Coordenadas, sistema de referenciación angular que utiliza latitud (norte y sur) y longitud (este y oeste) usados para determinar los ángulos laterales de la superficie terrestre.

Afectación, alteración por inducción.

	Procedimiento		PR.AU.SGS.009		Emisión: dd/mm/aa Revisión: dd/mm/aa	Versión: 1
					 Conector	 Conector de página
DIAGRAMA DE FLUJO		DESCRIPCIÓN			RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
		<p>INFORMACIÓN INICIAL</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La localización de una plataforma de perforación se realiza para realizar actividades de exploración minera. 2. La reunión del grupo técnico se establece con el animo de que todo el personal que se desplace unido alas coordenadas propuestas. 3.El desplazamiento se realizara por los senderos o caminos acordado en conjunto del grupo tecnico de campo. 			<p>Grupo Técnico de campo</p> <p>Grupo técnico de campo</p> <p>Grupo técnico de campo</p>	
Localización nuevo punto para plataforma					Página: 3 de 6	



Procedimiento

PR.AU.SGS.009

Emisión: dd/mm/aa
Revisión: dd/mm/aa

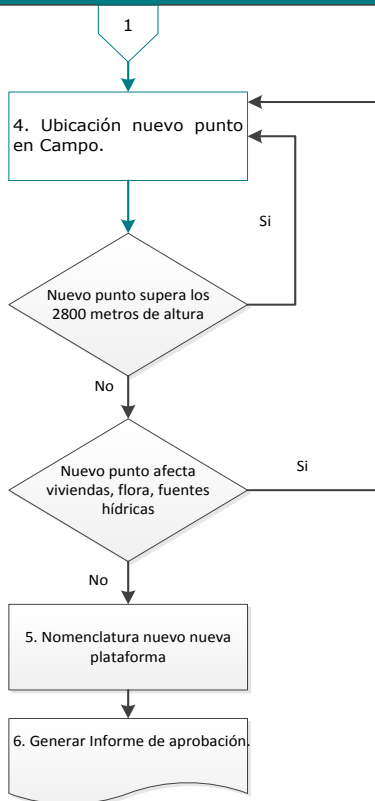
Versión: 1

DIAGRAMA DE FLUJO

DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE

DOCUMENTO DE REFERENCIA



4. La ubicación del punto se establece cuando coincida en campo las coordenadas propuestas.

5. La nomenclatura es generalmente el nombre o numero con el que se identificará la nueva plataforma localizada.

6. El informe de aprobación generalmente se da vía E-mail reportando a cada jefe de área los por menores de la localización

Geología

Geología

Grupo técnico de campo



Procedimiento

PR.AU.SGS.009

Emisión: 09/12/12
Revisión: dd/mm/aa

Versión: 1

CONTROL DE CAMBIOS

Edición	Versión	Fecha	Asuntos	Tipo (I / E / A /N)	Resumen de los cambios

***I**: inclusión de información no existente en la versión anterior; **E**: Exclusión de información existente en la versión anterior; **A**: Cambio o ajuste de la información existente en la versión anterior; **N**: Indica la creación del documento.



AUX COLOMBIA

PROCEDIMIENTO

PR.AU.SGS.010

Denominación:

Transporte, montaje y desmonte del sistema de recirculación.

Emisión: dd/mm/aa
Revisión: dd/mm/aa

Versión: 1

OBJETIVO

Transportar, instalar y desmontar el sistema de recirculación.

ALCANCE

Recircular en la plataforma de perforación manteniendo los mejores estándares ambientales.

DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS






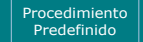


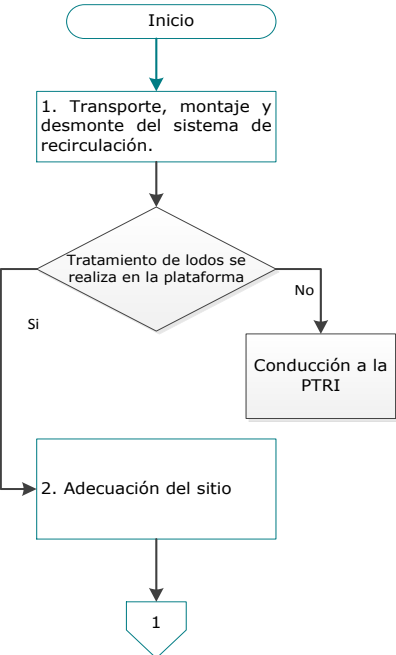
Sistema de recirculación: Es el conjunto de elementos, accesorios y equipos utilizados para la recirculación de lodos de perforación.


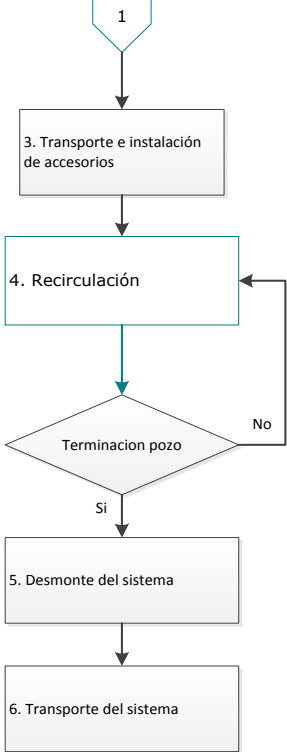
Recircular: Método usado en perforación minera para reutilizar los recursos (agua y aditivos)

Elementos usados en el sistema: Tanques plásticos con capacidad entre quinientos (500) y mil (1000) litros, manguera plástica de diámetro que oscila entre dos (2) y tres (3) pulgadas, plástico negro para cubierta del sistema, estacas en guaduas como soporte a la cubierta.

PTRI: Planta de tratamiento de residuos industriales

SSO: Seguridad y salud ocupacional

	Procedimiento		PR.AU.SGS.010		Emisión: dd/mm/aa Revisión: dd/mm/aa	Versión: 1
						
DIAGRAMA DE FLUJO			DESCRIPCIÓN		RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
 <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> A[1. Transporte, montaje y desmonte del sistema de recirculación.] A --> B{Tratamiento de lodos se realiza en la plataforma} B -- Si --> C[2. Adecuación del sitio] B -- No --> D[Conducción a la PTRI] C --> E{1} </pre>			<p>INFORMACIÓN INICIAL</p> <p>1. El Transporte de realiza mecánica y por tracción humana. Mecanica desde el la bodega de almacenamiento hasta el punto donde se debe partir hacia la plataforma y de ahí en tracción humana hasta el sitio de recirculación.</p> <p>2. La adecuación del sitio consiste en realizar una explanación, (dependiendo de la topografía) para la instalación del sistema de recirculación.</p>		<p>Grupo operaciones ambiente en plataformas</p> <p>Grupo operaciones ambiente en plataformas</p>	
Transporte, montaje y desmonte del sistema de recirculación.					Página: 3 de 6	

	Procedimiento	PR.AU.SGS.010	Emisión: dd/mm/aa Revisión: dd/mm/aa	Versión: 1
DIAGRAMA DE FLUJO		DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
 <pre> graph TD Start([1]) --> Step3[3. Transporte e instalación de accesorios] Step3 --> Step4[4. Recirculación] Step4 --> Decision{Terminación pozo} Decision -- No --> Step4 Decision -- Si --> Step5[5. Desmote del sistema] Step5 --> Step6[6. Transporte del sistema] </pre>		<p>3. Los accesorios que se instalan en el sistema de recirculación son generalmente dos tanque plásticos de quinientos (500) a mil (1000) litros y manguera de dos (dos) pulgadas con sus respectivos acoples.</p> <p>4. Recirculación, es el proceso de reusar el gua proveniente de la perforación al proceso.</p> <p>5. El desmote del sistema se realiza una vez se ha definido que no se realizará más perforaciones en la plataforma.</p> <p>6. Una vez terminado el pozo y desmontado el sistema de recirculación, se debe transportar nuevamente a la bodega de almacenamiento. (o a una nueva plataforma).</p>	<p>Grupo operaciones ambienta en plataformas</p> <p>Grupo operaciones ambienta en plataformas</p> <p>Grupo operaciones ambienta en plataformas</p> <p>Grupo operaciones ambienta en plataformas</p>	
Transporte, montaje y desmote del sistema de recirculacion			Página: 4 de 6	



Procedimiento

PR.AU.SGS.010

Emisión: dd/mm/aa
Revisión: dd/mm/aa


Versión: 1

CONTROL DE CAMBIOS

Edición	Versión	Fecha	Asuntos	Tipo (I / E / A /N)	Resumen de los cambios

***I**: inclusión de información no existente en la versión anterior; **E**: Exclusión de información existente en la versión anterior; **A**: Cambio o ajuste de la información existente en la versión anterior; **N**: Indica la creación del documento.

ANEXO K. Formatos seguimiento Contratistas.

	AUX COLOMBIA SAS										
FORMATO	FO.AU.SOT.005										
Denominación: Seguimiento compromiso de contratistas participación social y corresponsabilidad	Emisión: 19/02/2013	Versión: 1									
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%; text-align: center;">Fecha <small>(Diligenciamiento del Formato)</small></td> <td style="width: 15%; text-align: center;">D</td> <td style="width: 15%; text-align: center;">M</td> <td style="width: 15%; text-align: center;">A</td> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Fecha <small>(Diligenciamiento del Formato)</small>	D	M	A							
Fecha <small>(Diligenciamiento del Formato)</small>	D	M	A								
DATOS DE LA EMPRESA											
Nombre del Representante: _____	Fecha de Inicio de Contrato: dd/mm/aaaa										
Razon Social: _____	No de Contrato: _____										
Dirección: _____	Duración: _____										
Municipio Desarrollo Actividades: _____	% Estado Avance Contrato: _____										
VERIFICACION CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS											
REGISTROS											
Registro la empresa en la Alcaldía Municipal:	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>									
BUEN TRATO											
Inducción Trabajadores:	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>									
Conocimiento Reglamento Interno:	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>									
Material Informativo Interno (Afiches/E	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>									
Controles de Seguridad:	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>									
Charlas Relacionamiento con Comunid	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>									
N. PQR Recibidos: _____	N. PQR Atendidos: _____										
EMPLEO LOCAL											
Publicacion de Requerimiento de Personal y Terminos de Referencia											
AUX: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Medios Locales: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>										
Alcaldía: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Lugares Publicos SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>										
% Participacion Empleo Local _____ M.O.N.C. _____ TECNICO _____ PROFESIONAL											
	Cantidad	Porcentaje de Participacion									
No Total de Trabajadores	<input type="text"/>	<input type="text"/>	CUMPLE: SI _____ NO _____								
No Empleaos Mano de Obra No Calificada:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	CUMPLE: SI _____ NO _____								
No Empleados - Nivel Tecnico:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	CUMPLE: SI _____ NO _____								
No Empleados - Nivel Profesional:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	CUMPLE: SI _____ NO _____								
No Empleados M.O.N.C del Municipio o Sector donde desarrolla actividades	<input type="text"/>	<input type="text"/>	CUMPLE: SI _____ NO _____								
No Empleados Tecnicos del Municipio o Sector donde desarrolla	<input type="text"/>	<input type="text"/>	CUMPLE: SI _____ NO _____								
No Empleados Profesionales del Municipio o Sector donde desarrolla actividades	<input type="text"/>	<input type="text"/>	CUMPLE: SI _____ NO _____								

CAPACITACION Y PROMOCION INTERNA

Implementacion de Programas de Capacitacion: SI NO

En Caso de que sea Afirmativo diligenciar la siguiente informacion:

Nombre del Programa:	
Duracion:	
Nombre del Programa:	
Duracion:	

Trabajadores Ascendidos Laboralmente

No Trabajadores M.O.N.C : _____ No Trabajadores Tecnicos: _____ No Trabajadores Profesional: _____

RIESGOS ASOCIADOS A LA IMPLEMENTACION DEL PROYECTO

Implementación de Política de Seguridad SI NO
Preservacion de la integridad comunidad SI NO
Preservacion y respeto a los bienes comunidad SI NO
Preservacion de la integridad comunidad SI NO

No Daños reportados por la Comunidad: _____ % Atencion Daños Ocasionales: _____

No Daños Compensados a la Comunidad: _____

PRACTICAS LABORALES

Salarios Conforme a la Ley - Cumplimiento SI NO
Codigos de Etica y Conducta SI NO

EMPRESARIOS Y NEGOCIOS LOCALES

Compras Realizadas En el Municipio

Bienes SI NO Valor: \$ _____
Servicios SI NO Valor: \$ _____
Apoyo Emprendimientos desarrollo Negocios SI NO Valor: \$ _____

MOVILIDAD Y TRANSPORTE

Conocimiento Normas Transito Areas de influencias SI NO
Divulgacion de Normas de Transito Con Trabajadore SI NO
No Daños Ocasionados por paso de vehiculos y maquinaria % De Atencion Daños Ocasionados
No Daños Compensados por paso de vehiculos y Maquinaria

PROYECTOS DE SALUD Y EDUCACION

Apoyos Proyectos de Salud SI NO Valor: \$ _____
Apoyo Proyectos Educacion SI NO Valor: \$ _____

Por AUX;

Por el Contratista;

Nombre: xxxxxxxx

C.C.

Cargo

Nombre: xxxxxxxx

C.C.

Cargo



AUX COLOMBIA SAS

FORMATO

FO.AU.CON.004

Denominación:

Seguimiento Ambiental a Contratistas

Emisión:

19/02/2013

Versión: 1

DATOS DE LA EMPRESA

Razón Social: _____ Fecha Inicio del Contrato: _____
 Nombre del Representante: _____ N° Contrato: _____
 Dirección: _____ Duración: _____


DESCRIPCIÓN	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
REQUISITOS GENERALES				
Se cuenta con un Plan de Gestión Ambiental acorde al objeto contratado?				
Se realiza inducción al personal en temas ambientales? Existen registros de capacitaciones sobre temas ambientales?				
Se cuenta con formatos de seguimiento para los incidentes/accidentes ambientales?				
Los incidentes/accidentes ambientales son reportados, investigados, se ejecuta el plan de acción y se socializa la lección aprendida?				
Se tiene diseñado e implementado un Plan de Contingencia Ambiental acorde al objeto del contrato?				
Tiene en su equipo un profesional asignado para la Gestión Ambiental?				
COMPONENTE AGUA				
Se han realizado campañas de ahorro y uso eficiente del agua?				
Se lleva control de los consumos de agua en los campamentos u oficinas de la empresa?				
Se tiene control sobre la calidad del agua para consumo en los campamentos? (aplica únicamente para las contratistas con personal en campo)				
Se cuenta con un sistema de tratamiento para las aguas residuales domésticas generadas en los campamentos? (aplica únicamente para contratistas con personal en campo)				
Existe generación de residuos líquidos dentro de las actividades normales de la empresa? Mencione que tipo de tratamiento se le da a estos efluentes.				
COMPONENTE RESIDUOS SÓLIDOS				
Posee la empresa un Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos?				
La Gestión de los residuos es realizada por la misma empresa o se cuenta con alguna contratista para dicha labor?				
Cuenta con gestores autorizados para la correcta gestión de los residuos peligrosos y posee certificados de disposición final de los mismos.				
Se cuenta con puntos ecológicos para la correcta clasificación de residuos en la fuente?				

COMPONENTE AIRE				
Se tiene control de las emisiones móviles mediante el seguimiento a los certificados de revisión técnica mecánica y de gases, este está vigente?				
Se cuenta con sistemas de control para las emisiones de ruido? Describir el tipo de sistema				
Se tiene implementado algún sistema de control atmosférico? (Aplica para las empresas generadoras)				
COMPONENTE FLORA				
Se han implementado programas de compensación o reforestación por requerimientos ambientales?				
Han realizado jornadas de reforestación por cuenta propia?				
Cuenta con permiso para aprovechamiento forestal? (Aplica para las empresas proveedoras de materias primas vegetales)				
MANEJO DE SUSTANCIAS PELIGROSAS				
Todos los productos químicos utilizados en las actividades del contrato cuentan con sus respectivas fichas técnicas de seguridad?				
Existe un plan de manejo de productos químicos?				
Para el manejo y transporte terrestre de productos químicos se tiene en cuenta lo establecido en el Decreto 1609 del 2002?				
Las grasas y aceites son manejadas previamente a su disposición final? Mencione que empresa realiza la gestión				

COMENTARIOS:

FIRMA CONTRATISTA	FIRMA AUX COLOMBIA
-------------------	--------------------

ANEXO L. Guía de elaboración de documentos.

	<h1>AUX COLOMBIA</h1>	
GUÍA	GU.AU.SGS.001	
<i>Denominación:</i> Elaboración de Documentos	Emisión: 11/10/12 Revisión: 11/10/12	Versión: 1

1. OBJETIVO


Definir los lineamientos para la elaboración y presentación de los documentos asociados al Sistema de Gestión para la Sostenibilidad de los procesos de AUX Colombia S.A.S.

2. ALCANCE

Aplica a todos los documentos internos que soporten los procesos de AUX Colombia.

3. DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

- Política Corporativa: Establece las directrices y estándares organizaciones, uniformizando y especificando las reglas básicas necesarias para la gestión técnica y administrativa.
- Norma Administrativa: Describe de manera resumida todos los procedimientos relacionados con los procesos operacionales o administrativos de un área determinada, respetando las particularidades y necesidades del segmento de actuación de la empresa o los aspectos regionales.
- Manual Operativo: Documenta y orienta, con fines de ejecución, las actividades y rutinas de un proceso determinado, restringido a un área determinada o actividad, o hasta áreas que participen en el proceso en cuestión.
- Procedimiento Operacional: Documenta las rutinas de un proceso determinado, describiendo paso a paso los procedimientos técnicos y operacionales a ser realizados por las áreas y colaboradores involucrados en las actividades.
- Dossier de Gestión Integrado: Documento que enuncia la Política del Sistema de Gestión para la Sostenibilidad y describe el Sistema de Gestión para la Sostenibilidad de la empresa.
- Instrumentos Normativos: Comprende el conjunto de normas y políticas corporativas del Grupo EBX, que busca orientar e informar a los colaboradores sobre las actividades y procesos del grupo.
- Dossier: Documento que contiene información válida y clasificada sobre un aspecto determinado. Es un compendio de información fácilmente accesible. Ej.: Dossier de calidad, Dossier de responsabilidades.

	Guía	GU.AU.SGS.001	Emisión: 11/10/12 Revisión: 11/10/12	Versión: 1
---	-------------	----------------------	---	-----------------------

- Proceso: Conjunto de recursos y actividades interrelacionadas que transforman elementos de entrada en resultado.
- Protocolo: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- Guía: Documento que establece observaciones y lineamientos a seguir para asegurar el cumplimiento de los objetivos.
- Instructivo: Descripción escrita y detallada sobre cómo efectuar las actividades y procesos de manera coherente, llegando a un nivel de detalle amplio.
- Programa: Documento que describe el conjunto de actividades, objetivos, metas de la organización, incluida su planificación en el tiempo, los recursos necesarios y el personal responsable de la implementación.
- Formato: Plantilla destinada especialmente a la consignación o anotación de datos.
- Registro: Documento que suministra evidencia objetiva de actividades efectuadas o de resultados alcanzados.
- Reglamento: Colección ordenada de reglas o preceptos, que por la autoridad competente se da para el desarrollo y cumplimiento de una norma superior.
- Documento: Información y su medio de soporte.
- Documento interno: Documento generado dentro del SGS de AUX Colombia S.A.S. Ej.: Protocolo, formato, instructivo, entre otros.
- Documento externo: Documento generado por entidades externas a la empresa, pero que es requerido en los procesos. Ej.: normas, especificaciones técnicas, leyes, decretos, resoluciones externas, entre otros.
- SGS: Sistema de Gestión para la Sostenibilidad, cuya estructura en AUX Colombia se adecúa a los requisitos de las normas NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004, NTC OHSAS 18001:2007, NTC ISO 26000:2010 y los instrumentos normativos del Grupo EBX.

4. CONTENIDO DE LA GUÍA

4.1 Codificación

Los documentos del Sistema de Gestión para la Sostenibilidad establecido en los procesos de AUX Colombia S.A.S se codifican de la siguiente forma:

AA.AU.CCC.DDD

AA: Hace referencia al tipo de documento

AU: Hace referencia a la sigla definida para la compañía en la Norma Administrativa del Grupo EBX NA.EB.GPC.001

CCC: Hace referencia al proceso que generó el documento

DDD: Hace referencia al consecutivo dentro del proceso y según el tipo de documento.

	Guía	GU.AU.SGS.001	Emisión: 11/10/12 Revisión: 11/10/12	Versión: 1
---	-------------	----------------------	---	-----------------------

Cuando en los protocolo, guías, instructivos, se genere algún formato, se identificará de la siguiente forma:

AA.AU.CCC.DDD.XX.YY

AA: Hace referencia al tipo de documento

AU: Hace referencia a la sigla definida para la compañía en la Norma Administrativa del Grupo EBX NA.EB.GPC.001

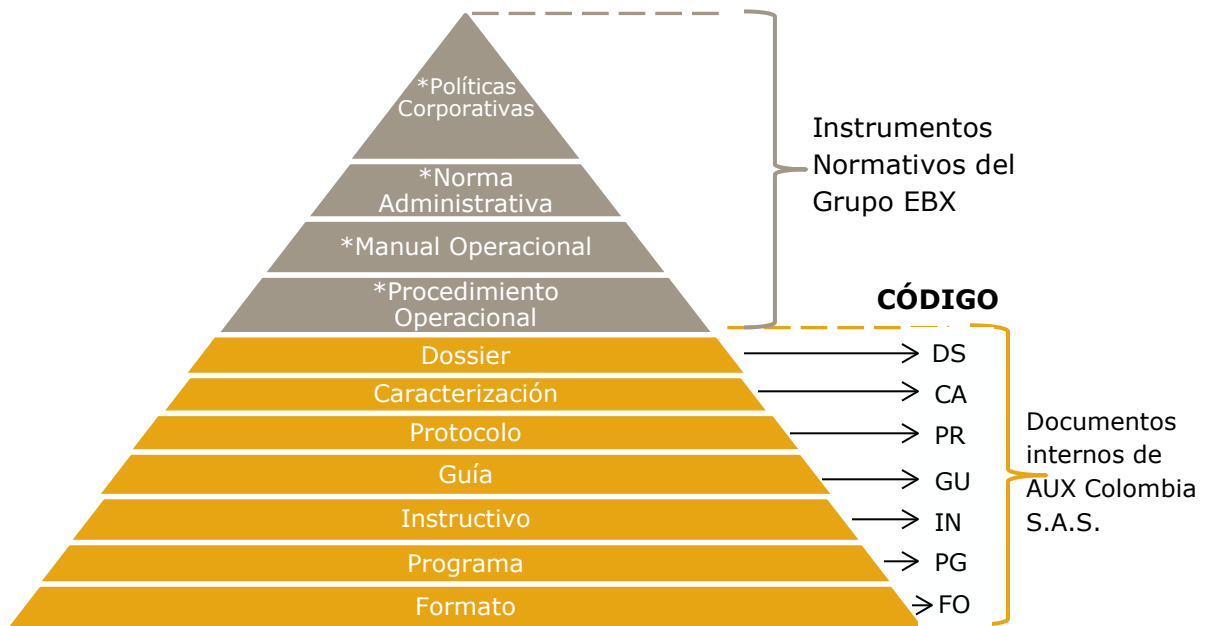
CCC: Hace referencia al proceso que generó el documento

DDD: Hace referencia al consecutivo dentro del proceso y según el tipo de documento.

XX: Hace referencia a la sigla definida para el tipo de documento formato.


YY: Hace referencia al consecutivo del formato dentro del proceso y según el tipo de documento.

4.1.1 Tipos de documentos del Sistema de Gestión para la Sostenibilidad



* Estos tipos de documentos son instrumentos normativos del Grupo EBX, por lo cual su codificación, estructura, contenido y características son las definidas en la Norma Administrativa del Grupo EBX NA.EB.GPC.001.

** Los formatos que no son generados dentro de protocolos, guías o instructivos se identificarán con la sigla DOC y su codificación será de la siguiente manera:

	Guía	GU.AU.SGS.001	Emisión: 11/10/12 Revisión: 11/10/12	Versión: 1
---	-------------	----------------------	---	-----------------------

DOC-BBB-CCC

BB: Hace referencia al proceso que generó el documento

CCC: Hace referencia al consecutivo de este tipo de documento dentro del proceso.

4.1.2 Tipos de Procesos del Sistema de Gestión para la Sostenibilidad

CÓDIGO	PROCESO
ESTRÁTEGICOS	
DIE	Direccionamiento Estratégico
SOT	Sostenibilidad
EVALUACIÓN	
CTR	Contraloría
SGS	Sistema de Gestión para la Sostenibilidad
MISIONALES	
EXR	Exploración
DE APOYO	
GRH	Gestión RH & SSO
GJL	Gestión Jurídica y Legal
GRF	Gestión Recursos Físicos
ADM	Administrativo y Financiero
SUP	Compras y Suministros
GTI	Gestión Tecnológica de Información y Comunicación

4.2 Aspectos de forma

4.2.1 Textos

Todos los documentos del Sistema de Gestión para la Sostenibilidad de los procesos de

AUX Colombia S.A.S deben elaborarse según las siguientes especificaciones:

- **Fuente de los textos:** letra Verdana. La fuente en los documentos es tamaño diez (10), en los protocolos y formatos se exceptúa el tamaño de la letra. En los protocolos, en las secciones donde se describen las actividades del protocolo, responsables y documentos de referencia se utiliza el tamaño diez (10) y ocho (8) para el texto de los flujogramas. (ver numeral 4.3.4). El tamaño de fuente para los formatos es de libre escogencia de acuerdo con su contenido.
- **Fuente de los encabezados:** Ver numeral 4.2.2
- **Espacios:** interlineado es 1,15.

	Guía	GU.AU.SGS.001	Emisión: 11/10/12 Revisión: 11/10/12	Versión: 1
---	-------------	----------------------	---	-----------------------

- **Títulos:** La presentación de los títulos y la numeración se realizan de acuerdo con la siguiente especificación:

División		Tipo / Tamaño	Directriz
Primer Nivel	1. TÍTULO 1	Verdana / 12 Negrita	Mayúscula sostenida
Segundo Nivel	1.1 Título 2	Verdana / 12 Negrita	Mayúscula inicial
Tercer Nivel	1.1.1 Título 3	Verdana / 12	Mayúscula inicial
Cuarto Nivel	➤ Viñeta	Verdana / 10	Mayúscula inicial
Quinto Nivel	• Viñeta	Verdana / 10	Mayúscula inicial

Nota: Esta numeración de títulos no aplica para los protocolos y caracterizaciones.

- **Redacción:** Los textos se redactan de manera concisa y consistente que facilite la comprensión del proceso. Cuando se requiera mencionar un número, primero se escribe en letras y luego entre paréntesis el número.

4.2.2 Encabezado y pie de página

- Encabezado primario

Este patrón de encabezado será utilizado solamente para la primera página:

	NOMBRE DE LA EMPRESA	
TIPO DE DOCUMENTO		Código del documento


<u>Denominación:</u> Nombre del Documento	Emisión: dd/mm/aa Revisión: dd/mm/aa	Versión:
---	---	-----------------

Logo de la Empresa: Logo definido en el manual de imagen corporativa del

Grupo
EBX.

Nombre de la Empresa: denominación de la empresa. Debe ir centrado, en mayúscula sostenida, color gris referencia (R: 162/ V: 152/ A: 138), en tamaño de letra 20 y estilo de fuente negrita.

Tipo de documento: denominación que corresponde a los diferentes documentos del Sistema de Gestión para la Sostenibilidad establecidos en el numeral 4.1.1 del presente documento. Debe ir centrado, en mayúscula

	Guía	GU.AU.SGS.001	Emisión: 11/10/12 Revisión: 11/10/12	Versión: 1
---	-------------	----------------------	---	-----------------------------

sostenida, color gris referencia (R: 162/ V: 152/ A: 138), en tamaño de letra 10 y estilo de fuente negrita.

Código del documento: Se asigna de acuerdo a los parámetros establecidos en el punto 4.1 de la presente guía. Debe escribirse en color gris referencia (R: 162/ V: 152/ A: 138), tamaño de letra 10 y estilo de fuente negrita

Denominación: denominación con la cual se titula el documento. Debe ir alineado a la izquierda, color gris referencia (R: 162/ V: 152/ A: 138), en tamaño de letra 10 y estilo de fuente negrita.

Emisión: Fecha en la que se crea el documento. Debe ir en el formato dd/mm/aa, color gris referencia (R: 162/ V: 152/ A: 138) y tamaño de letra 9.

Revisión: Fecha en la que se revisa la versión del documento. Debe ir en el formato dd/mm/aa, color gris referencia (R: 162/ V: 152/ A: 138) y tamaño de letra 9.

Versión: Número de veces que se ha actualizado el documento. Debe escribirse en color gris referencia (R: 162/ V: 152/ A: 138), en tamaño de letra 10 y estilo de fuente negrita.

➤ **Pie de Página primario**

Este patrón de pie de página será utilizado solamente para la primera página:

Elaborado por: Nombre del Colaborador Nombre del Cargo	Revisado por: Nombre del Colaborador Nombre del Cargo	Aprobado por: Nombre del Colaborador Nombre del Cargo	Página A de A
---	--	--	---------------


Elaborado por: Se describe el nombre y cargo del colaborador que elabora el documento, con su firma respectiva. Debe escribirse en color gris referencia (R: 162/ V: 152/ A: 138), en tamaño de letra 9 y estilo de fuente negrita. El estilo de la fuente solo es para el nombre.

Revisado por: Se describe el nombre y cargo del colaborador que revisa el documento, con su firma respectiva. Debe escribirse en color gris referencia (R: 162/ V: 152/ A: 138), en tamaño de letra 9 y estilo de fuente negrita. El estilo de la fuente solo es para el nombre.

Aprobado por: Se describe el nombre y cargo del colaborador que aprueba el documento, con su firma respectiva. Debe escribirse en color gris referencia (R: 162/ V: 152/ A: 138), en tamaño de letra 9 y estilo de fuente negrita. El estilo de la fuente solo es para el nombre.

Página: Se trata de la numeración de cada una de las páginas del documento. Debe escribirse en color gris referencia (R: 162/ V: 152/ A: 138), en tamaño de letra 9.

➤ Encabezado secundario

	<p>Guía</p>	<p>GU.AU.SGS.001</p>	<p>Emisión: 11/10/12 Revisión: 11/10/12</p>	<p>Versión: 1</p>
---	-------------	----------------------	---	-------------------------------------

Este patrón de encabezado será utilizado en todas las páginas del documento a excepción de la primera página:

	<p>Tipo de Documento</p>	<p>Código del documento</p>	<p>Emisión: dd/mm/aa Revisión: dd/mm/aa</p>	<p>Versión 02</p>
---	--------------------------	-----------------------------	---	-------------------------------------

Logo de la Empresa: Logo definido en el manual de imagen corporativa del Grupo EBX.

Tipo de documento: denominación que corresponde a los diferentes documentos del Sistema de Gestión para la Sostenibilidad establecidos en el numeral 4.1.1 del presente documento. Debe ir centrado, en mayúscula inicial, color gris referencia (R: 162/ V: 152/ A: 138), en tamaño de letra 10 y estilo de fuente negrita.

Código del documento: Se asigna de acuerdo a los parámetros establecidos en el punto 4.1 de la presente guía. Debe escribirse en color gris referencia (R: 162/ V: 152/ A: 138), tamaño de letra 10 y estilo de fuente negrita

Emisión: Fecha en la que se crea el documento. Debe ir en el formato dd/mm/aa, color gris referencia (R: 162/ V: 152/ A: 138) y tamaño de letra 9.

Revisión: Fecha en la que se revisa la versión del documento. Debe ir en el

formato dd/mm/aa, color gris referencia (R: 162/ V: 152/ A: 138) y tamaño de letra 9.


Versión: Número de veces que se ha actualizado el documento. Debe escribirse en color gris referencia (R: 162/ V: 152/ A: 138), en tamaño de letra 10 y estilo de fuente negrita.

➤ Pie de página secundario

Este patrón de pie de página será utilizado en todas las páginas del documento a excepción de la primera página:

Nombre del Documento	Página A de A
-----------------------------	---------------

Nombre del Documento: denominación con la cual se titula el documento. Debe ir alineado a la izquierda, color gris referencia (R: 162/ V: 152/ A: 138), en tamaño de letra 9 y estilo de fuente negrita.

	Guía	GU.AU.SGS.001	Emisión: 11/10/12 Revisión: 11/10/12	Versión: 1
--	------	---------------	---	-----------------------------

Página: Se trata de la numeración de cada una de las páginas del documento. Debe escribirse en color gris referencia (R: 162/ V: 152/ A: 138), en tamaño de letra 9.

- **Encabezado y pie de página de los protocolos:** Al encabezado secundario de los protocolos se adiciona una fila con la simbología del diagrama de flujo en la página donde se inicia la descripción de las actividades del protocolo.
- **Encabezado y pie de página de los formatos:** para los formatos solo aplica el encabezado primario y no aplica ningún pie de página.

4.2.3 Control de revisión y edición

Al final de todos los documentos del Sistema Integrado de Gestión de los procesos de AUX Colombia S.A.S, en una hoja adicional, se incluye el ítem "CONTROL DE REVISIÓN Y EDICIÓN" donde se especifica la edición, versión, fecha de aprobación, asuntos, tipo de cambio y resumen de los cambios; esta hoja para los formatos no se tendrá en cuenta al momento de la impresión. A continuación se detalla la estructura del cuadro

Edición	Versión	Fecha	Asuntos	*Tipo (I / E / A / N)	Resumen de los cambios

*I: inclusión de información no existente en la versión anterior; E: Exclusión de información existente en la versión anterior; A: Cambio o ajuste de la información existente en la versión anterior; N: Indica la creación del documento

Los cambios de inclusión, modificación o ajuste a los documentos, se resaltarán de forma cursiva y subrayada, con el fin de dar a conocer de una manera visible el cambio efectuado.

4.3 Contenido de los documentos

4.3.1 Contenido de los Dossier

Los dossiers del SGS de la Empresa deben contener:

- Tabla de contenido: se relacionan los títulos que se encuentran en el documento y los números de página correspondientes. Se escribe la palabra "contenido" en mayúscula sostenida y alineada a la izquierda. Los números de página se ubican en una columna hacia el margen derecho.

	<p>Guía</p>	<p>GU.AU.SGS.001</p>	<p>Emisión: 11/10/12 Revisión: 11/10/12</p>	<p>Versión: 1</p>
---	--------------------	-----------------------------	---	-------------------------------------

- Objetivo: Describir el resultado esperado o propósito final del conjunto de actividades mencionadas en el documento.
- Alcance: Indicar el cubrimiento o limitación de la aplicación del documento (a quién se dirige: personas, procesos, entre otros)
- Definiciones y/o Abreviaturas: Escribir los términos administrativos y/o técnicos y abreviaturas que se consideren necesarios para un claro entendimiento.
- El contenido es de libre escogencia de acuerdo con las necesidades del documento.

4.3.2 Contenido de las caracterizaciones

Las caracterizaciones de los procesos del SGS de la Empresa deben contener:

- Objetivo: Define el propósito general del proceso. Se busca responder a las preguntas qué pretende el proceso y para qué.
- Alcance: Describe a nivel macro en donde inicia y en donde termina el proceso, es decir, la cobertura de las actividades que lo comprenden, así como la población a la cual aplica.
- Proveedores: Organización o persona que proporciona un producto. Pueden ser entidades externas u procesos internos.

- Entradas: Información, documentos o elementos necesarios para desarrollar las actividades propias del proceso.
- Actividades: Conjunto de transformaciones que se llevan a cabo sobre las entradas del proceso y que generan salidas.
- Salidas: Información, documentos o elementos transformados requeridos en otras actividades propias o de otros procesos.
- Beneficiarios: Organización o persona que recibe un producto. Pueden ser entidades externas o procesos internos.
- Medición del proceso: Expresión utilizada para mostrar los resultados efectivamente obtenidos, en la ejecución de un proyecto, programa, plan, proceso y subproceso, como resultado cuantitativo de comparar dos variables, en relación con el logro de los objetivos y metas previstos.
- Responsables: cargo del líder del proceso y sus colaboradores.
- Requisitos: Requisitos del beneficiario, legales y reglamentarios, y de la organización.
- Documentos y Registros asociados al proceso.
- Seguimiento y medición del proceso: Actividades para realizar seguimiento y medición del proceso (comités, reuniones de seguimiento, auditorías etc.).

4.3.3 Contenido de los protocolos

Los protocolos del SGS de la Empresa deben realizarse en el software Microsoft Visio, cumpliendo con la siguiente estructura:

	Guía	GU.AU.SGS.001	Emisión: 11/10/12 Revisión: 11/10/12	Versión: 1
---	-------------	----------------------	---	-----------------------

- **Objetivo:** Describir el resultado esperado o propósito final del conjunto de actividades mencionadas en el documento.
- **Alcance:** Indicar el cubrimiento o limitación de la aplicación del protocolo (a quién se dirige: personas, procesos, entre otros).
- **Definiciones y/o Abreviaturas:** Escribir los términos administrativos y/o técnicos y abreviaturas que se consideren necesarios para un claro entendimiento.
- **Consideraciones:** Escribir las condiciones generales para la realización de las actividades, aclaraciones u otras observaciones que se consideren necesarias. En caso de no existir, se coloca "No aplica" en el espacio correspondiente.
- La descripción del protocolo se realiza en una tabla cuyas columnas presentan el flujograma, la descripción de la actividad, el cargo del responsable y el código y/o nombre de los documentos relacionados.
 - El Flujograma es un diagrama que expresa gráficamente las distintas operaciones que componen un protocolo o parte de éste, estableciendo su secuencia cronológica. (Ver anexo 1). El tamaño de letra para los textos dentro del flujograma es ocho (8). Para su realización, se

recomienda que los símbolos de los diagramas mantengan un mismo tamaño, por uniformidad.

- Las actividades se redactan con los verbos conjugados en infinitivo. Ejemplo: "Realizar" la actividad. Las actividades deben numerarse en forma secuencial; si una actividad tiene subpasos, éstos se numeran en orden alfabético. Ejemplo: a), b) y así sucesivamente.
 - En la casilla "Responsable" se enuncia el cargo de la persona que realiza la actividad.
 - La casilla "documento de referencia" corresponde al código y nombre del documento interno utilizado para poder realizar esa actividad.
- Documentos/Normas relacionadas: Políticas, leyes y/o normas macro asociadas al protocolo. Si los documentos/normas relacionadas no aplican, el título puede eliminarse.
 - Anexos: documentos que se requieran para la ejecución del protocolo (tablas, dibujos, planos, entre otros). Si los anexos no aplican, el título puede eliminarse.

4.3.4 Contenido de las Guías

Las Guías del SGS de la Empresa deben contener:

- Objetivo: Describir el resultado esperado o propósito final del conjunto de actividades mencionadas en el documento.

	<p>Guía</p>	<p>GU.AU.SGS.001</p>	<p>Emisión: 11/10/12 Revisión: 11/10/12</p>	<p>Versión: 1</p>
---	-------------	-----------------------------	---	-------------------------------------

- Alcance: Indicar el cubrimiento o limitación de la aplicación del documento (a quién se dirige: personas, procesos, entre otros)
- Definiciones y/o Abreviaturas: Escribir los términos administrativos y/o técnicos y abreviaturas que se consideren necesarios para un claro entendimiento.
- Contenido de la Guía: de acuerdo con las necesidades del documento.

4.3.5 Contenido de los instructivos

Los instructivos deben contener:

- Objetivo: Describir el resultado esperado o propósito final del conjunto de actividades mencionadas en el documento.
- Alcance: Indicar el cubrimiento o limitación de la aplicación del documento (a quién se dirige: personas, procesos, entre otros)
- Definiciones y/o Abreviaturas: Escribir los términos administrativos y/o técnicos y abreviaturas que se consideren necesarios para un claro entendimiento.

- La descripción del instructivo, en lo posible, se debe llevar tabulada de la siguiente forma:

Paso N°	DESCRIPCIÓN DETALLADA

Donde,

Paso N°: Es la secuencia numérica dada para expresar cada paso del instructivo.

Descripción detallada: Se presentan todas las actividades que siguen el orden dado los pasos, las cuales deben seguirse para cumplir con el instructivo.

Dependiendo de la necesidad del instructivo puede adicionarse una columna con imágenes que brinden una mayor claridad al desarrollo de las actividades.

4.3.6 Contenido de los programas

Los programas de SSO, Ambiental y Social deben contener la siguiente información:

- **Justificación:** Es sustentar y argumentar las razones por las cuales se debe poner en marcha el Programa y los beneficios a obtener.
- **Objetivo General:** Describe el resultado esperado o propósito final en la implementación del programa.
- **Objetivos Específicos:** Son los resultados y beneficios cuantificables esperados definidos que apoyan el logro del objetivo general.
- **Normatividad:** Leyes, normas y/o resoluciones macro asociadas al cumplimiento del programa.

	Guía	GU.AU.SGS.001	Emisión: 11/10/12 Revisión: 11/10/12	Versión: 1
---	-------------	----------------------	---	-----------------------------

- **Alcance:** Indicar el cubrimiento o limitación de la aplicación del programa (a quién se dirige: empleados, contratistas y visitantes).
- **Definiciones y/o Abreviaturas:** Escribir los términos administrativos y/o técnicos y abreviaturas que se consideren necesarios para un claro entendimiento.
- **Responsable:** Corresponde al responsable de dar cumplimiento al programa.
- **Tiempo de Vigencia del Programa:** Corresponde al tiempo de duración de las actividades definidas en el programa.
- **Contenido del programa:** Describe el desarrollo y la información correspondiente al programa.
- **Actividades:** Conjuntos de acciones definidas para alcanzar el objetivo del programa.
 - **Responsable:** Cargo del líder del proceso/Área, Superintendente Ambiental, Superintendente SSO, Superintendente Social.
 - **Recursos:** Recursos requeridos para la ejecución de las actividades.
 - **Fecha de Ejecución:** Tiempo en el cual se dará cumplimiento
- **Indicador:** Es una medida que permite ir observando el parámetro de avance en

el cumplimiento de objetivos y metas del programa y que proporcionan un medio sencillo y fiable para medir logros.

- **Fórmula:** Es una ecuación que calcula el valor del indicador.
 - **Responsable:** Cargo del líder del proceso/Área, Superintendente Ambiental, Superintendente SSO, Superintendente Social.
 - **Frecuencia de Medición:** Período en que se medirá el indicador.
 - **Meta:** Es el cumplimiento mínimo requerido del indicador.
- **Anexos:** Relaciona el nombre de los documentos soporte para el programa tales como: planes de trabajo – PDT, presupuestos, etc. Si los anexos no aplican, el título puede eliminarse.

4.3.7 Contenido de los formatos

La descripción de los formatos, debe procurar llevarse tabulada, pero la estructuración del contenido es de libre opción para quien lo usa. Dependiendo de las características del mismo pueden adicionarse instrucciones de diligenciamiento, los cuales pueden ser de forma gráfica para mejorar su comprensión y diligenciamiento.

A continuación se presenta un resumen con los requisitos de cada uno de los documentos:

✓: Aplica.

X: No Aplica.

Opc: En algunos casos


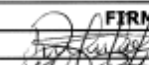


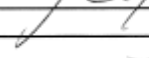


	CA	DS	PR	GU	IN	PG	FO
Encabezado primario	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Encabezado secundario	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X
Pie de página primario	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X
Pie de página	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X

	Guía	GU.AU.SGS.001	Emisión: 11/10/12 Revisión: 11/10/12	Versión: 1
---	-------------	----------------------	---	-----------------------


	CA	DS	PR	GU	IN	PG	FO
secundario							
Tabla de contenido	X	Opc.	X	X	X	X	X
Objetivo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X
Alcance	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X
Responsable del programa	X	X	X	X	X	✓	X
Definiciones y/o abreviaturas	X	✓	✓	✓	✓	✓	Opc.
Descripción	X	✓	✓	✓	X	X	X

Control de revisión y edición	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Anexos	X	Opc.	Opc.	Opc.	Opc.	Opc.	X
Documentos/Normas relacionadas	X	X	Opc.	X	X	X	X

ANEXO M. Acta de reunión manual de funciones y responsabilidades.

		<h2>AUX COLOMBIA SAS</h2>	
FORMATO		FO.AU.SOT.001	
<u>Denominación:</u> Acta de Reunion Manual de Funciones y Responsabilidades		emisión: 19/02/2013	Versión: 1
1. OBJETIVO DE LA REUNION			
Crear los perfiles y funciones, lineas de autoridad de los cargos que conforman la Gerencia Sostenibilidad de la empresa AUX Colombia S.A.S.			
2. TUTOR DEL PROYECTO			
Luis Alfredo Restrepo Bravo			
3. TEMAS TRATADOS			
<ul style="list-style-type: none"> Se definieron las competencias generales y especificas de cada todos los cargos de la Gerencia Sostenibilidad. Se definieron la mision, responsabilidades y formacion necesaria de todos los colaboradores del Área de Sostenibilidad de la empresa. 			
4. CONCLUSIONES OBTENIDAS DE LA REUNION			
Se crearon satisfactoriamente los perfiles, responsabilidades y requisitos generales de cada uno de los colaboradores del area de Sostenibilidad de la empresa.			
5. LISTADO DE ASISTENCIA (COMITÉ DE CALIDAD)			
NOMBRE		CARGO	FIRMA
Diana Marcela Gonzalez Ferraz		Practicante Sostenibilidad	
William Ferraz Vega		Superintendente Ambiental	
Audrey Chaparro		Profesional Ambiental	
Santiago Martinez		Jefe Campo Social	
Ligia Consuelo Duran		Profesional Social	
Luis Alfredo Restrepo		Profesional Sostenibilidad	

**ANEXO N. Manual de funciones y responsabilidades Proceso de
Sostenibilidad.**

	AUX COLOMBIA	
MANUAL	MA.GRH.001	
<i>Denominación:</i> Manual de Responsabilidades y Perfiles	Emisión: Revisión:	Versión: 01

MANUAL DE RESPONSABILIDADES Y PERFILES

AUX COLOMBIA S.A.S

Bucaramanga
Diciembre
2012

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Página 272 de 3
----------------	---------------	---------------	-----------------

1. OBJETIVO

Establecer las funciones para el cargo de cada colaborador y las tareas específicas asignadas a cada uno de ellos, con el fin de informar al nuevo personal vinculado, e informar a sus trabajadores sobre sus labores.

2. ALCANCE

Este documento aplica a todo el personal vinculado laboralmente a la Empresa y a todas las actividades desarrolladas por cada uno de los procesos.

3. DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

- Área: Dependencia de la empresa a la cual pertenece el colaborador según sus responsabilidades y funciones.
- Cargo: Denominación otorgada al cargo al momento de la contratación del colaborador.
- Competencias: Integración y coordinación de un conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes, que en su manifestación, producen un desempeño diferenciado. De acuerdo a la clasificación de la empresa pueden dividirse en competencias esenciales o específicas.
- Educación: Nivel de escolaridad requerido para el ejercicio del cargo.
- Experiencia: Tiempo laborado mínimo que una persona necesita para desempeñar su trabajo adecuadamente, teniendo en cuenta el nivel de educación.
- Formación: Conjunto de ofertas que habilitan profesionales para el ejercicio de su actividad dotando a una persona de un conjunto de conocimientos y habilidades que mejoran el desempeño profesional.
- Grupo de cargo: Orden establecido para los cargos, teniendo en cuenta el nivel jerárquico establecido dentro de la empresa: Ejecutivo, Gerencial, Coordinaciones/Especialista, Supervisión, Profesional y Operacional.
- Jefe Inmediato: Se refiere al cargo del superior del área al cual se encuentra adscrito el colaborador.
- Misión del cargo: Razón de ser del cargo dentro de la empresa, es decir, lo que se espera obtener como el desarrollo del mismo.
- Responsabilidades: Funciones o actividades, así como tareas generales, cotidianas y específicas para el correcto desempeño del cargo.
- TI: Tecnología de la información.

4. COMPETENCIAS

4.1 Competencias Esenciales

- Capacidad de comunicación: Capacidad para establecer diálogos abiertos con diferentes partes interesadas en todos los niveles, que resulten en acuerdos que satisfagan a las partes involucradas. Abarca la capacidad de saber escuchar y ponerse en el lugar del otro, y saber negociar de igual a igual con base en argumentos, sin recurrir al poder jerárquico.
- Enfoque en resultados: Capacidad para identificar objetivos y comprometerse con ellos, aún sin saber cómo ejecutarlos o solucionarlos. Utiliza metas claras, marcos y medidas para direccionarse en la obtención de resultados. Actúa de acuerdo con un equilibrio apropiado entre riesgo y oportunidad. Siempre está dispuesto a asumir una nueva misión en pro de resultados significativos.
- Trabajo en equipo: Capacidad para concebir y desarrollar trabajos en conjunto, reconociendo y respetando las limitaciones y experiencias de los demás, adaptándose a las características del grupo. Involucra la capacidad de movilizar equipos en torno a los objetivos deseados y de identificar y reconocer la contribución de todos. Construye relaciones respetuosas.
- Innovación: Capacidad para generar soluciones innovadoras sin realizar elecciones obvias por alternativas aparentemente paradójicas. Sabe mantener el problema en incubación activa por el tiempo correcto, recogiendo información y reflexionando de tal forma que sea posible encontrar soluciones que eviten pérdidas aparentemente inherentes.
- Flexibilidad: Capacidad para ajustarse a nuevas responsabilidades con facilidad. Modifica su propio comportamiento para integrarse a la situación. Modifica sus planes y funciones actuales para lograr objetivos futuros. Capacidad para dar respuestas positivas en condiciones de adversidad.
- Excelencia técnica: Capacidad para transformar conocimientos actualizados en resultados. Demuestra dominio de las mejores prácticas y referencias de benchmark en su área de actuación. Se involucra además en acciones para mejorar constantemente sus conocimientos, buscando el estado del arte en su área.

4.2 Competencias Específicas

- Austeridad: Capacidad para orientarse permanentemente hacia la disminución de desperdicios, soluciones con buena relación costo-beneficio y economías de escala, además de percibir los ahorros bajo una visión de conjunto. Actúa con rapidez y asertividad cuando se requiere interrumpir pérdidas imprevistas.
- Capacidad de ejecución: Capacidad de resolver problemas de forma autónoma, a través de la experiencia práctica aplicada en una operación o en el funcionamiento de. Asume una actitud de participación activa y eficaz en la interacción humana con las tecnologías y con los procesos de trabajo.

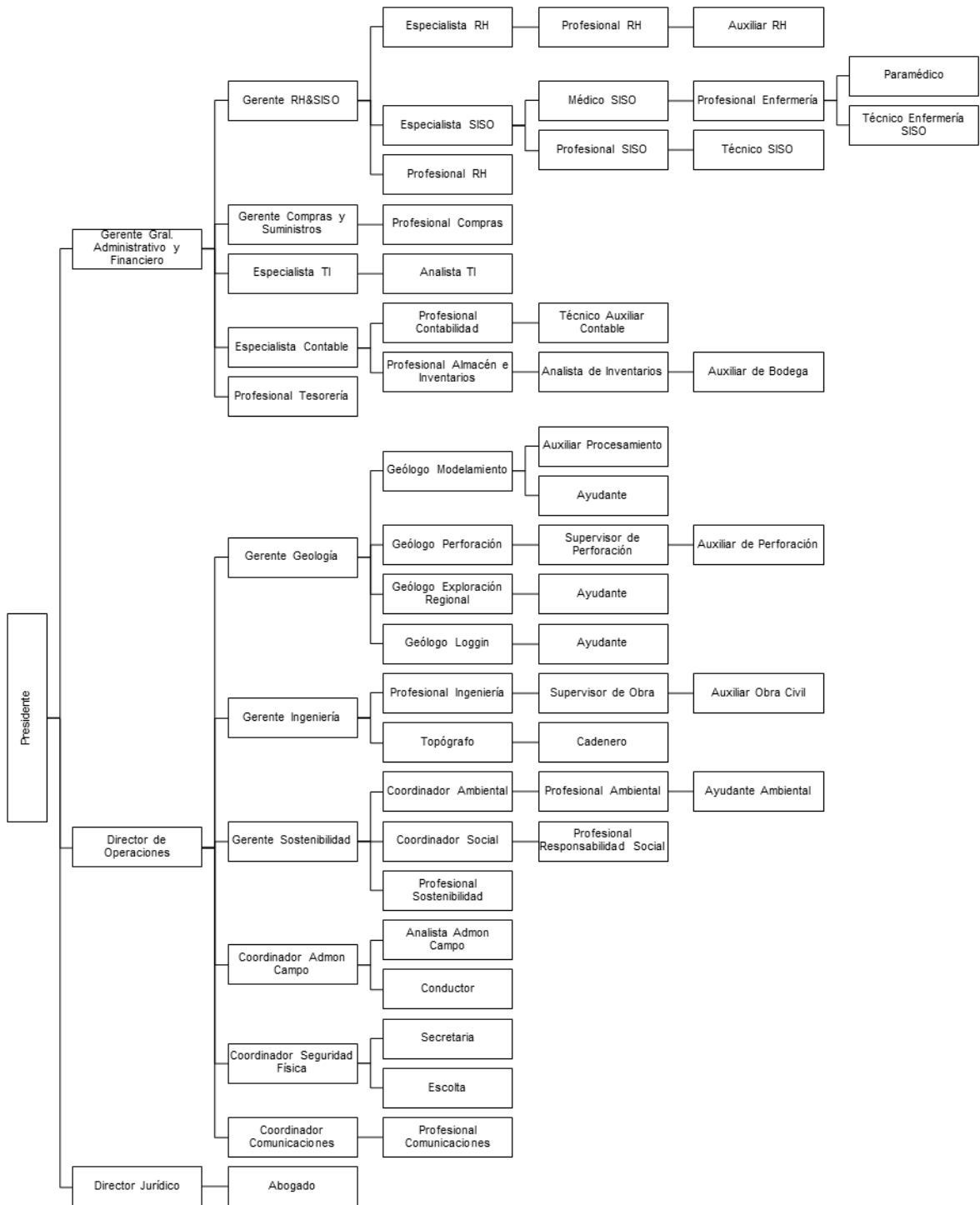
- **Gestión de Personas:** Capacidad para orientar, desarrollar, evaluar y retener. Identifica a los posibles sucesores y se empeña en desarrollarlos. Lleva al autodesarrollo del equipo, propiciando oportunidades de aprendizaje. Logra involucrar a su equipo en la misión del área, comunicando y estimulando las acciones de cada uno.
- **Visión sinérgica:** Capacidad de mirar de forma amplia todo lo que ocurre a su alrededor, integrando acciones para alcanzar el éxito. Busca resultados, conciliando la visión de negocios en las dimensiones técnica, económica, social y ambiental. Identifica las sinergias entre las diferentes empresas del grupo y sabe explotarlas para la realización de negocios. Posee un refinado sentido de la urgencia para dirigir respuestas con rapidez.
- **Emprendimiento:** Capacidad de identificar nuevas oportunidades de negocios, proponer e implementar soluciones de forma asertiva, innovadora y pertinente. Al enfrentar problemas relativos a nuevos negocios, asume la responsabilidad y cuestiona negocios, pensando siempre fuera de lo cotidiano y probando varias alternativas para solucionarlos.
- **Superlatividad:** Capacidad de encaminarse por metas ambiciosas y desafiantes que superan los patrones comunes y estructurarlas de tal forma que puedan cumplirse con el paso del tiempo. Asume ver el negocio de forma amplia, más allá de las fronteras previsibles, desarrollando un patrón de mejora continua.
- **Gestión de operaciones:** Capacidad para elaborar, estructurar, evaluar y controlar proyectos y procesos, en términos de gestión del tiempo, recursos, resultados y definición de prioridades, de manera integrada a los procesos organizacionales en vigor, buscando previsibilidad, estabilidad y mejora continua.

5. DISTRIBUCIÓN POR GRUPOS DE CARGOS

Ejecutivo (Directores y Gerentes Generales)	Presidente Director de Operaciones Director Jurídico Gerente General Administrativo y Financiero
Gerencial (Gerentes)	Gerente de Geología Gerente de Ingeniería Gerente de Sostenibilidad Gerente RH&SISO Gerente Compras y Suministros
Coordinación/Especialista (Coordinadores y Especialistas)	Coordinador Administración Campo Coordinador Seguridad Física Coordinador Comunicaciones Coordinador Ambiental Coordinador Social Especialista TI Especialista SISO Especialista RH Especialista Contable
Supervisión (Supervisores)	Supervisor Perforación Supervisor de Obra

	Jefe de Campo Ambiental Jefe de Campo Social
Profesional (Analistas, abogados, secretarias, ingenieros,...)	Profesional Compras Profesional Tesorería Profesional Contabilidad Profesional Ingeniería Profesional Almacén e Inventarios Profesional Comunicaciones Profesional SISO Profesional RH Profesional Ambiental Profesional Sostenibilidad Profesional Responsabilidad Social Geólogo Modelamiento Geólogo Exploración Regional Geólogo Loggin Geólogo Perforación Analista TI Analista de Inventarios Analista Administración Campo Médico SISO Profesional de enfermería Abogado Topógrafo Secretaria
Operacional (Asistentes, auxiliares, técnicos,...)	Técnico SISO Paramédico Técnico Enfermería SISO Auxiliar RH Técnico Auxiliar Contable Auxiliar de Bodega Auxiliar Procesamiento Ayudante Auxiliar Perforación Auxiliar de Obra Civil Cadenero Ayudante Ambiental Recepcionista Conductor Escolta

1. ORGANIGRAMA



8.3 Gerente de Sostenibilidad

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Cargo	Gerente de Sostenibilidad
Área	Operaciones
Grupo de Cargo	Gerencial
Jefe Inmediato	Director de Operaciones
2. MISIÓN DEL CARGO	
Dirigir, planear y controlar el desarrollo de las políticas de sostenibilidad de la empresa, contribuyendo con el óptimo desarrollo de los proyectos mineros, propiciando el reconocimiento de AUX como la compañía minera nacional e internacional con las mejores prácticas sociales y ambientales.	
3. RESPONSABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> • Atender los lineamientos de la Gerencia General de Sostenibilidad del Grupo EBX. • Representar a nivel nacional e internacional a la empresa en asuntos ambientales y sociales. • Diseñar y revisar las políticas de sostenibilidad de la empresa. • Controlar y supervisar el desarrollo de las estrategias planteadas por sus colaboradores en proyectos sociales y ambientales. • Tomar decisiones en negociaciones con el sector público y el sector privado. • Elaborar y ejecutar el presupuesto de la Gerencia de Sostenibilidad. • Asesorar a la Gerencia de Operaciones en temas estratégicos y de relacionamiento. • Representar la compañía ante autoridades ambientales. • Garantizar condiciones sociales y ambientales ideales para la ejecución de proyectos mineros, en sus diferentes etapas de desarrollo. • Apoyar en temas estratégicos a las demás áreas de la empresa. 	
4. FORMACIÓN	
EDUCACIÓN	EXPERIENCIA
Pregrado en ciencias políticas, sociología, antropología, trabajo social, y afines. Postgrado en el campo ambiental y/o social. Idiomas: Español, conocimientos básicos en portugués e inglés.	Más de 6 años en cargos minerales en el sector energético/medio ambiente.
5. COMPETENCIAS	
Esenciales:	Específicas:
<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Innovación • Flexibilidad • Excelencia técnica • Enfoque en resultados • Capacidad de Comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de Operaciones • Gestión de Personas • Austeridad • Visión Sinérgica • Superlatividad • Emprendimiento

9.4 Superintendente Ambiental

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Cargo	Superintendente Ambiental
Área	Sostenibilidad
Grupo de Cargo	Coordinación/Especialista
Jefe Inmediato	Gerente de Sostenibilidad
2. MISIÓN DEL CARGO	
Desarrollar y ejecutar los proyectos ambientales de la empresa dentro del marco normativo ambiental vigente, cumpliendo con los compromisos y metas propuestas por la empresa en lo concerniente al área ambiental.	
3. RESPONSABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar la operatividad ambiental de la empresa desde el punto de vista de cumplimiento de la normatividad vigente aplicable. • Dirigir los trámites, permisos y licencias ambientales solicitadas ante la autoridad ambiental y otras entidades. • Interactuar permanentemente con la Autoridad para garantizar la obtención de los permisos y licencias requeridas por la empresa. • Dirigir los estudios técnicos requeridos para los permisos y trámites ambientales. • Definir y orientar la normatividad ambiental aplicable a los requerimientos de la Gerencia de Ingeniería. • Analizar, revisar y aprobar los estudios ambientales contratados con empresas externas. • Dirigir, Coordinar y Elaborar guías Minero-Ambientales para zonas de exploración. • Dirigir la elaboración de protocolos para monitoreo de vertimientos y fuentes hídricas y demás protocolos aplicables. • Emitir conceptos y respuestas ante las inquietudes, aclaraciones, solicitudes, emitidas por la Autoridad Ambiental. • Reportar las problemáticas, riesgos, propuestas y soluciones a la gerencia de sostenibilidad de AUX Colombia, en términos de licenciamiento y gestión ambiental. 	
4. FORMACIÓN	
EDUCACIÓN	EXPERIENCIA
Pregrado en Geología, Ingeniería ambiental y otras profesiones afines al cargo. Postgrado en el campo ambiental.	Más de 5 años en cargos similares.
5. COMPETENCIAS	
Esenciales: <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Innovación • Flexibilidad • Excelencia técnica • Enfoque en resultados • Capacidad de Comunicación 	Específicas: <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de Operaciones • Gestión de Personas • Austeridad • Visión Sinérgica • Emprendimiento

9.5 Superintendente Social

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Cargo	Superintendente Social
Área	Sostenibilidad
Grupo de Cargo	Coordinación/Especialista
Jefe Inmediato	Gerente de Sostenibilidad
2. MISIÓN DEL CARGO	
Diseñar, implementar y evaluar los proyectos y procesos sociales que contribuyan al logro del desarrollo social sostenible de los Proyectos de la empresa en los municipios de California, Vetás, Matanza, Suratá y Charta.	
3. RESPONSABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar la política social corporativa. • Proponer la estructura del equipo responsable del proceso de gestión social. • Definir, proponer y apoyar el proceso para el logro de la aprobación del proyecto minero por parte de la comunidad. • Formular los proyectos de Gestión Social para la empresa en el marco de la Responsabilidad Social Empresarial. • Elaborar y Ejecutar el Presupuesto asignado para la superintendencia Social. • Identificar las problemáticas y riesgos en el área social. • Diseñar propuestas y presentar soluciones a la Gerencia de Sostenibilidad de AUX Colombia, en términos de gestión social. • Dirigir, coordinar y orientar el desarrollo de los proyectos. • Monitorear y evaluar los proyectos y procesos sociales y sus resultados. • Asistir en representación de la empresa a reuniones con autoridades y organizaciones locales. • Orientar y coordinar el Trabajo de los profesionales y técnicos adscritos al área social. • Apoyar la elaboración del componente social en los permisos ambientales a ser tramitados. • Apoyar el desarrollo del componente social de los proyectos del área ambiental. 	
4. FORMACIÓN	
EDUCACIÓN	EXPERIENCIA
Pregrado en el área social, trabajador social, antropólogo, sociólogo y afines. Postgrado en desarrollo social, responsabilidad social empresarial, entre otras.	Más de 5 años en cargos similares.
5. COMPETENCIAS	
Esenciales: <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Innovación • Flexibilidad • Excelencia técnica • Enfoque en resultados • Capacidad de Comunicación 	Específicas: <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de Operaciones • Gestión de Personas • Austeridad • Visión Sinérgica • Emprendimiento

10.3 Jefe de Campo Ambiental

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Cargo	Jefe de Campos Ambiental
Área	Sostenibilidad
Grupo de Cargo	Supervisión
Jefe Inmediato	Gerente de Sostenibilidad y/o Superintendente Ambiental
2. MISIÓN DEL CARGO	
Responsable de formular, proponer , dirigir, coordinar, supervisar y evaluar los objetivos para el desarrollo de actividades del sector, en armonía con la protección del medio ambiente y la conservación de los recursos naturales, bajo el criterio de Sostenibilidad.	
3. RESPONSABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> • Velar por cumplimiento de la Política de gestión ambiental de la compañía. • Coordinar, dirigir, controlar y ejecutar las actividades que permitan minimizar los impactos ambientales generados por la operación del proyecto dando cumplimiento normatividad ambiental vigente • Identificar y evaluar los potenciales riesgos que puedan generar impactos ambientales dentro de la operación, con el propósito de prevenirlos, controlarlos, mitigarlos y/o compensarlos. • Analizar problemas reales o potenciales de manejo ambiental en las actividades productivas, así como detectar puntos de generación de impactos y coordinar con la operación las medidas preventivas o correctivas. • Diseñar, implementar, mantener y mejorar el programa de monitoreo teniendo en cuenta todos los componentes ambientales que puedan verse afectados en la ejecución del proyecto (Agua, aire, suelos, flora, fauna) • Implantar y mantener programas de manejo ambiental y campañas de sensibilización y entrenamiento dirigidas a todo el personal, buscando que la operación se realice de manera sostenible con el medio ambiente y se reduzca al máximo la generación de desechos y residuos contaminantes. • Todas las otras actividades que determine la Superintendencia Ambiental y la Gerencia de Sostenibilidad. 	
4. FORMACIÓN	
EDUCACIÓN	EXPERIENCIA
Pregrado en Geología, Ingeniería ambiental y otras profesiones afines al cargo. Postgrado en el campo ambiental.	Más de 5 años en cargos similares.
5. COMPETENCIAS	
Esenciales:	Específicas:
<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Innovación • Flexibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de Operaciones • Gestión de Personas • Austeridad

<ul style="list-style-type: none"> • Excelencia técnica • Enfoque en resultados • Capacidad de Comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> • Visión Sinérgica • Emprendimiento
--	--

10.4 Jefe de Campo Social

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Cargo	Jefe de Campo Social
Área	Ingeniería
Grupo de Cargo	Supervisión
Jefe Inmediato	Gerente de Sostenibilidad y Superintendente Social
2. MISIÓN DEL CARGO	
Planificación, coordinación, ejecución, control y supervisión de todas las actividades relacionadas con la proyección social de la región del área de influencia del proyecto.	
3. RESPONSABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar las actividades de gestión comunitaria y social de la zona de influencia del proyecto. • Coordinar las actividades de apoyo a la operación en la zona de influencia del proyecto. • Apoyar a la Superintendencia Social y a la Gerencia de Sostenibilidad en la implementación de la Política de Sostenibilidad de la empresa. • Implementar mecanismos de proyección social que contribuyan al desarrollo socio-cultural, económico de la zona. • Dar seguimiento a los programas sociales con que cuenta la empresa. • Todas las otras actividades que determine la Superintendencia Social y la Gerencia de Sostenibilidad. 	
4. FORMACIÓN	
EDUCACIÓN	EXPERIENCIA
Pregrado en el área social, trabajador social, antropólogo, sociólogo y afines. Postgrado en desarrollo social, responsabilidad social empresarial, entre otras.	Más de 5 años en cargos similares..
5. COMPETENCIAS	
Esenciales: <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Innovación • Flexibilidad • Excelencia técnica • Enfoque en resultados • Capacidad de Comunicación 	Específicas: <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de Operaciones • Gestión de Personas • Austeridad • Visión Sinérgica • Emprendimiento

11.9 Profesional Ambiental

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Cargo	Profesional Ambiental
Área	Sostenibilidad
Grupo de Cargo	Profesional
Jefe Inmediato	Jefe de Campo Ambiental
2. MISIÓN DEL CARGO	
<p>Coordinar, dirigir, controlar y ejecutar las actividades que permitan minimizar los impactos ambientales generados por la operación del proyecto, velando por el cumplimiento de la normatividad ambiental vigente y la política de gestión ambiental de la compañía.</p>	
3. RESPONSABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> • Velar por cumplimiento de la Política de gestión ambiental de la compañía. • Coordinar, dirigir, controlar y ejecutar las actividades que permitan minimizar los impactos ambientales generados por la operación del proyecto dando cumplimiento normatividad ambiental vigente • Identificar y evaluar los potenciales riesgos que puedan generar impactos ambientales dentro de la operación, con el propósito de prevenirlos, controlarlos, mitigarlos y/o compensarlos. • Analizar problemas reales o potenciales de manejo ambiental en las actividades productivas, así como detectar puntos de generación de impactos y coordinar con la operación las medidas preventivas o correctivas. • Diseñar, implementar, mantener y mejorar el programa de monitoreo teniendo en cuenta todos los componentes ambientales que puedan verse afectados en la ejecución del proyecto (Agua, aire, suelos, flora, fauna) • Implantar y mantener programas de manejo ambiental y campañas de sensibilización y entrenamiento dirigidas a todo el personal, buscando que la operación se realice de manera sostenible con el medio ambiente y se reduzca al máximo la generación de desechos y residuos contaminantes. 	
4. FORMACIÓN	
EDUCACIÓN	EXPERIENCIA
Pregrado en Ingeniería Ambiental, Ingeniería Química, Ingeniería de Minas, Geología o Afines.	Más de 3 años en cargos similares.
5. COMPETENCIAS	
<p>Esenciales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Innovación • Flexibilidad • Excelencia técnica • Enfoque en resultados • Capacidad de Comunicación 	<p>Específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Austeridad • Capacidad de Ejecución • Gestión de personas

11.9.1 Profesional Ambiental Emisiones Atmosféricas

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Cargo	Profesional Ambiental Emisiones Atmosféricas
Área	Sostenibilidad
Grupo de Cargo	Profesional
Jefe Inmediato	Jefe de Campo Ambiental
2. MISIÓN DEL CARGO	
Coordinar, dirigir, controlar y ejecutar las actividades que permitan minimizar los impactos ambientales generados por la operación del proyecto, velando por el cumplimiento de la normatividad ambiental vigente y la política de gestión ambiental de la compañía.	
3. RESPONSABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar y ejecutar el plan de monitoreo de calidad de aire y emisiones atmosféricas • Realizar diariamente el análisis e informar los datos meteorológicos a las diferentes áreas • Actualizar diariamente la base de datos de información meteorológica • Velar por el correcto funcionamiento de los equipos meteorológicos • Apoyar las demás áreas de la superintendencia ambiental durante el desarrollo del proyecto minero en lo referente a emisiones atmosféricas • Reportar las problemáticas, riesgos, propuestas y soluciones al jefe de campo ambiental en términos del emisiones atmosféricas • Realizar informe de las actividades llevadas a cabo en el área durante el mes • Emitir concepto técnico referente a su campo de acción para el desarrollo de las labores de minería • Las demás asignadas por el Jefe de campo ambiental 	
4. FORMACIÓN	
EDUCACIÓN	EXPERIENCIA
Pregrado en Ingeniería Ambiental, Ingeniería Química, Ingeniería de Minas, Geología o Afines.	Más de 3 años en cargos similares.
5. COMPETENCIAS	
Esenciales: <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Innovación • Flexibilidad • Excelencia técnica • Enfoque en resultados • Capacidad de Comunicación 	Específicas: <ul style="list-style-type: none"> • Austeridad • Capacidad de Ejecución • Gestión de personas

11.9.2 Profesional Ambiental Área de Túnel

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Cargo	Profesional Ambiental Área de Túnel
Área	Sostenibilidad
Grupo de Cargo	Profesional
Jefe Inmediato	Jefe de Campo Ambiental
2. MISIÓN DEL CARGO	
Coordinar, dirigir, controlar y ejecutar las actividades que permitan minimizar los impactos ambientales generados por la operación del proyecto, velando por el cumplimiento de la normatividad ambiental vigente y la política de gestión ambiental de la compañía.	
3. RESPONSABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar y controlar que las actividades desarrolladas en el área del túnel, se realicen cumpliendo los estándares y la normatividad ambiental, así como lo establecido en la guía minero – ambiental • Reportar las problemáticas, riesgos, propuestas y soluciones al jefe de campo ambiental en términos del área de túnel • Realizar informe de las actividades llevadas a cabo en el área durante el mes • Emitir concepto técnico referente a su campo de acción para el desarrollo de las labores de minería • Las demás asignadas por el Jefe de campo ambiental 	
4. FORMACIÓN	
EDUCACIÓN	EXPERIENCIA
Pregrado en Ingeniería Ambiental, Ingeniería Química, Ingeniería de Minas, Geología o Afines.	Más de 3 años en cargos similares.
5. COMPETENCIAS	
Esenciales: <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Innovación • Flexibilidad • Excelencia técnica • Enfoque en resultados • Capacidad de Comunicación 	Específicas: <ul style="list-style-type: none"> • Austeridad • Capacidad de Ejecución • Gestión de personas

11.9.3 Profesional Ambiental Recursos Hídricos

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Cargo	Profesional Ambiental Recursos Hídricos
Área	Sostenibilidad
Grupo de Cargo	Profesional
Jefe Inmediato	Jefe de Campo Ambiental
2. MISIÓN DEL CARGO	
<p>Coordinar, dirigir, controlar y ejecutar las actividades que permitan minimizar los impactos ambientales generados por la operación del proyecto, velando por el cumplimiento de la normatividad ambiental vigente y la política de gestión ambiental de la compañía.</p>	
3. RESPONSABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar y velar por el manejo del recurso hídrico concesionado al proyecto • Gestionar y velar por el manejo de las aguas residuales industriales generadas por el proyecto • Gestionar y velar por el manejo de las aguas residuales industriales generadas por el proyecto. • Velar por el correcto funcionamiento de las líneas de bombeo. • Implementar y desarrollar metodologías para el tratamiento no convencional de aguas domesticas en el área seleccionada. • Determinar las rutas más idóneas para el paso de la red de conducción de aguas para las máquinas de perforación. • Apoyar las demás áreas de la superintendencia ambiental durante el desarrollo del proyecto minero en lo referente a aguas. • Reportar las problemáticas, riesgos, propuestas y soluciones al jefe de campo ambiental en términos del agua. • Realizar informe de las actividades llevadas a cabo en el área durante el mes • Emitir concepto técnico referente a su campo de acción para el desarrollo de las labores de minería. • Las demás asignadas por el Jefe de campo ambiental. 	
4. FORMACIÓN	
EDUCACIÓN	EXPERIENCIA
Pregrado en Ingeniería Ambiental, Ingeniería Química, Ingeniería de Minas, Geología o Afines.	Más de 3 años en cargos similares.
5. COMPETENCIAS	
<p style="text-align: center;">Esenciales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Innovación • Flexibilidad • Excelencia técnica • Enfoque en resultados • Capacidad de Comunicación 	<p style="text-align: center;">Específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Austeridad • Capacidad de Ejecución • Gestión de personas

11.9.4 Profesional Ambiental Área de Bosques

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Cargo	Profesional Ambiental Área de Bosques
Área	Sostenibilidad
Grupo de Cargo	Profesional
Jefe Inmediato	Jefe de Campo Ambiental
2. MISIÓN DEL CARGO	
Coordinar, dirigir, controlar y ejecutar las actividades que permitan minimizar los impactos ambientales generados por la operación del proyecto, velando por el cumplimiento de la normatividad ambiental vigente y la política de gestión ambiental de la compañía.	
3. RESPONSABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> • Velar por el cumplimiento de las compensaciones forestales impuestas a la empresa por los permisos ambientales otorgados • Diseñar y estructurar estrategias, acciones y medidas que busquen la protección y conservación del recurso forestal que rodea el proyecto • Coordinar las acciones y velar por el funcionamiento del vivero industrial • Diseñar y establecer la producción del vivero industrial • Apoyar las demás áreas de la superintendencia ambiental durante el desarrollo del proyecto minero en lo referente a bosques • Reportar las problemáticas, riesgos, propuestas y soluciones al jefe de campo ambiental en términos del área de bosques • Realizar informe de las actividades llevadas a cabo en el área durante el mes • Emitir concepto técnico referente a su campo de acción para el desarrollo de las labores de minería • Las demás asignadas por el Jefe de campo ambiental 	
4. FORMACIÓN	
EDUCACIÓN	EXPERIENCIA
Pregrado en Ingeniería Ambiental, Ingeniería Química, Ingeniería de Minas, Geología o Afines.	Más de 3 años en cargos similares.
5. COMPETENCIAS	
Esenciales: <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Innovación • Flexibilidad • Excelencia técnica • Enfoque en resultados • Capacidad de Comunicación 	Específicas: <ul style="list-style-type: none"> • Austeridad • Capacidad de Ejecución • Gestión de personas

11.9.5 Profesional Ambiental Área de Plataformas

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Cargo	Profesional Ambiental Área de Plataformas
Área	Sostenibilidad
Grupo de Cargo	Profesional
Jefe Inmediato	Jefe de Campo Ambiental
2. MISIÓN DEL CARGO	
Coordinar, dirigir, controlar y ejecutar las actividades que permitan minimizar los impactos ambientales generados por la operación del proyecto, velando por el cumplimiento de la normatividad ambiental vigente y la política de gestión ambiental de la compañía.	
3. RESPONSABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> • Velar por el cumplimiento de los lineamientos y requisitos ambientales de las plataformas. • Realizar las actividades pertinentes para habilitar las plataformas de exploración. • Diseñar y estructurar las herramientas que permitan conocer las condiciones y el estado de cada plataforma. • Realizar el respectivo control para el cumplimiento de los lineamientos ambientales en las actividades de perforación. • Reportar las problemáticas, riesgos, propuestas y soluciones al jefe de campo ambiental en términos del área de plataforma. • Realizar informe de las actividades llevadas a cabo en el área durante el mes. • Emitir concepto técnico referente a su campo de acción para el desarrollo de las labores de minería. • Las demás asignadas por el Jefe de campo ambiental. 	
4. FORMACIÓN	
EDUCACIÓN	EXPERIENCIA
Pregrado en Ingeniería Ambiental, Ingeniería Química, Ingeniería de Minas, Geología o Afines.	Más de 3 años en cargos similares.
5. COMPETENCIAS	
Esenciales: <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Innovación • Flexibilidad • Excelencia técnica • Enfoque en resultados • Capacidad de Comunicación 	Específicas: <ul style="list-style-type: none"> • Austeridad • Capacidad de Ejecución • Gestión de personas

11.9.6 Profesional Ambiental Área de Residuos

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Cargo	Profesional Ambiental Área de Residuos
Área	Sostenibilidad
Grupo de Cargo	Profesional
Jefe Inmediato	Jefe de Campo Ambiental
2. MISIÓN DEL CARGO	
Coordinar, dirigir, controlar y ejecutar las actividades que permitan minimizar los impactos ambientales generados por la operación del proyecto, velando por el cumplimiento de la normatividad ambiental vigente y la política de gestión ambiental de la compañía.	
3. RESPONSABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar la gestión integral de los residuos sólidos y líquidos generados en la operación del proyecto • Diseñar, estructurar e implementar todo el plan de gestión integral de residuos de la compañía • Velar por el correcto funcionamiento del plan de gestión integral de residuos de la compañía • Apoyar las demás áreas de la superintendencia ambiental durante el desarrollo del proyecto minero en lo referente a residuos • Reportar las problemáticas, riesgos, propuestas y soluciones al jefe de campo ambiental en términos de residuos Reportar las problemáticas, riesgos, propuestas y soluciones al jefe de campo ambiental en términos de residuos • Realizar informe de las actividades llevadas a cabo en el área durante el mes • Emitir concepto técnico referente a su campo de acción para el desarrollo de las labores de minería • Las demás asignadas por el Jefe de campo ambiental 	
4. FORMACIÓN	
EDUCACIÓN	EXPERIENCIA
Pregrado en Ingeniería Ambiental, Ingeniería Química, Ingeniería de Minas, Geología o Afines.	Más de 3 años en cargos similares.
5. COMPETENCIAS	
Esenciales: <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Innovación • Flexibilidad • Excelencia técnica • Enfoque en resultados • Capacidad de Comunicación 	Específicas: <ul style="list-style-type: none"> • Austeridad • Capacidad de Ejecución • Gestión de personas

11.9.7 Profesional Ambiental Área de Pasivos

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Cargo	Profesional Ambiental Área de Pasivos
Área	Sostenibilidad
Grupo de Cargo	Profesional
Jefe Inmediato	Jefe de Campo Ambiental
2. MISIÓN DEL CARGO	
Coordinar, dirigir, controlar y ejecutar las actividades que permitan minimizar los impactos ambientales generados por la operación del proyecto, velando por el cumplimiento de la normatividad ambiental vigente y la política de gestión ambiental de la compañía.	
3. RESPONSABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar actividades de gestión de los pasivos ambientales heredados a la empresa. • Realizar análisis de laboratorio que se requieran para el control de los pasivos. • Velar por el correcto funcionamiento de las instalaciones y equipos de laboratorio. • Apoyar las demás áreas de la superintendencia ambiental durante el desarrollo del proyecto minero en lo referente a pasivos. • Reportar las problemáticas, riesgos, propuestas y soluciones al jefe de campo ambiental en términos de pasivos. • Realizar informe de las actividades llevadas a cabo en el área durante el mes. • Emitir concepto técnico referente a su campo de acción para el desarrollo de las labores de minería. • Las demás asignadas por el Jefe de campo ambiental. 	
4. FORMACIÓN	
EDUCACIÓN	EXPERIENCIA
Pregrado en Ingeniería Ambiental, Ingeniería Química, Ingeniería de Minas, Geología o Afines.	Más de 3 años en cargos similares.
5. COMPETENCIAS	
Esenciales: <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Innovación • Flexibilidad • Excelencia técnica • Enfoque en resultados • Capacidad de Comunicación 	Específicas: <ul style="list-style-type: none"> • Austeridad • Capacidad de Ejecución • Gestión de personas




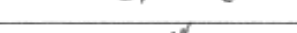
11.10 Profesional Sostenibilidad

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Cargo	Profesional Sostenibilidad
Área	Sostenibilidad
Grupo de Cargo	Profesional
Jefe Inmediato	Gerente de Sostenibilidad
2. MISIÓN DEL CARGO	
Diseñar, coordinar dirigir y orientar cada una de las actividades necesarias para el desarrollo de la planeación de la Gerencia de Sostenibilidad, así como el seguimiento y monitoreo de los planes de acción de la Gerencia de Sostenibilidad.	
3. RESPONSABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar seguimiento y monitoreo a los cronogramas de los planes de trabajo de la Gerencia de Sostenibilidad. • Diseñar y estructurar las acciones que sean necesarias para garantizar la operatividad de la Gerencia de Sostenibilidad. • Realizar la consolidación de los informes enviados por las Superintendencias Ambiental y Social. • Apoyar a la Gerencia de Sostenibilidad en la estructuración de informes y presentaciones. • Realizar seguimiento financiero y administrativo a los programas y proyectos que se implementen en la Gerencia de Sostenibilidad de AUX • Revisión del presupuesto asignado a la Gerencia de Sostenibilidad. • Realizar la distribución y asignación de gastos de acuerdo a cada uno de los centros de costos del área de sostenibilidad. • Atender las necesidades y demandas operativas de la Gerencia de Sostenibilidad • Apoyo operativo en pre- revisión de facturas y propuestas financieras de elaboración de contratos del área de sostenibilidad. • Ser facilitador del Sistema Integrado de Gestión, elaborar la documentación respectiva para el sistema y establecer las guías, normas, políticas y demás documentos requeridos por el sistema. 	
4. FORMACIÓN	
EDUCACIÓN	EXPERIENCIA
Pregrado en Ingeniería Industrial, Administración de empresas y afines.	Más de 3 años en cargos similares.
5. COMPETENCIAS	
<p>Esenciales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Innovación • Flexibilidad • Excelencia técnica • Enfoque en resultados • Capacidad de Comunicación 	<p>Específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Austeridad • Capacidad de Ejecución • Gestión de personas

11.11 Profesional Responsabilidad Social

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Cargo	Profesional Responsabilidad Social
Área	Sostenibilidad
Grupo de Cargo	Profesional
Jefe Inmediato	Coordinador Social
2. MISIÓN DEL CARGO	
Realizar la formulación y seguimiento a los proyectos sociales, así como apoyar el desarrollo de la operación del proyecto en la respectiva área de acción (El Gigante; Cal – Vetas; Bucaramanga).	
3. RESPONSABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar seguimiento a los procesos de reasentamiento en el área de acción. • Atender peticiones, quejas y reclamos en el área de acción (El Gigante; Cal – Vetas; Bucaramanga). • Apoyar el desarrollo de la operación en el área de acción (El Gigante; Cal – Vetas; Bucaramanga). • Realizar la gestión socio - predial en el área de acción (El Gigante; Cal – Vetas; Bucaramanga). • Realizar la formulación y seguimiento a proyectos sociales en el área de acción (El Gigante; Cal – Vetas; Bucaramanga). • Reportar las problemáticas, riesgos, propuestas y soluciones al jefe de campo social en términos de gestión social presentadas en el área de acción (El Gigante; Cal – Vetas; Bucaramanga). • Realizar informe semanal de las actividades llevadas a cabo en el área. • Coordinar las acciones inter empresariales para la sostenibilidad de los proyectos sociales. • Emitir conceptos sobre la viabilidad y pertinencia de los proyectos sociales a desarrollar. 	
4. FORMACIÓN	
EDUCACIÓN	EXPERIENCIA
Pregrado en Ciencias Sociales, Psicología, Trabajo social y afines.	Más de 2 años en cargos similares.
5. COMPETENCIAS	
<p>Esenciales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Innovación • Flexibilidad • Excelencia técnica • Enfoque en resultados • Capacidad de Comunicación 	<p>Específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Austeridad • Capacidad de Ejecución • Gestión de personas

ANEXO O. Registro de capacitaciones del personal del Proceso de Sostenibilidad.

		<h2 align="center">AUX COLOMBIA SAS</h2>	
FORMATO		FO.AU.SOT.003	
<i>Denominación: Capacitación Sistema de Gestión de Calidad Gerencia de Sostenibilidad</i>		Emisión:	Versión: 1
Revisó:	Aprobó:	Fecha Elaboración:	
Fecha: Septiembre 14 de 2012	Duración: 2:00 Horas	Capacitador: Luis Alfredo Restrepo Bravo	
<i>Descripción: Inducción al Sistema de Gestión de Calidad bajo los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2008 con el propósito de dar a conocer los requerimientos de la norma, los beneficios internos y externos.</i>			
NOMBRE	CEDULA	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
JAIRO VERGEL SANCHEZ	13716882	jairo.vergel@aux.com.co	
Ligia Cornejo Durán S.	63.497.891	ligia.duran@aux.com.co	
Laura Kamero García Arri	37'350.780	laura.garcia@aux.com.co	
Santiago Maly P	91447760	santiago.maly@aux.com.co	
Elvis Ríos P	1065879066	elvis.rios@aux.com.co	
Maria Angelica Gomez G.	1098658957	maria.gomez@aux.com.co	
Laura Patricia Lizcano	1095841391	laura.lizcano.Temp@aux.com.co	
ROMARCO REJOTA	37612461	romaraveda@aux.com.co	
Andrés Diopero Jara	37353693	andres.diopero@aux.com.co	
Diana Marcela González	1098675969	Diana.Gonzalez@aux.com.co	
Ramiro Ramos Jerez	1098619330	ramiro.rramos@aux.com.co	
Karen Galván Villalba.	1098712318	Karen.galvan@aux.com.co	
Hector Mercedes	1095.805.277	hector.merdez@aux.com.co	
YADIE FABIAN BOTELLO C	81-512 936	yadie.fabell@aux.com.co	



AUX COLOMBIA SAS

FORMATO

FO.AU.SOT.003

Denominación: Capacitación Sistema de Gestión de Calidad Gerencia de Sostenibilidad

Emisión:

Versión: 1

Revisó:

Aprobó:

Fecha Elaboración:

Fecha: Noviembre 23 de 2012

Duración: 1:30 Horas

Capacitador: Luis Alfredo Restrepo,
Diana Marcela González García

Descripción: Documentación del Sistema de Gestión de Calidad para el Proceso de Sostenibilidad de la empresa.

NOMBRE	CEDULA	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
Ligia Consuelo Dorait Silva	63.447.471	ligia.doran@aux.com.co	Ligia C. Dorait S.
Marim C.	91497760	marim.martinez@aux.com.co	Marim C.
Laura Ximena Gando	37750780	laura.gando@aux.com.co	Laura Ximena Gando
Luis A. Restrepo Bravo	13'568.698	luis.restrepo@aux.com.co	Luis A. Restrepo
Jairo Verbel Sankate	13716552	jairo.verbel@aux.com.co	Jairo Verbel Sankate
Elvis Rios P.	1065879066	elvis.rios@aux.com.co	Elvis Rios P.
Marta Angélica Gómez G.	1004658957	marta.gomez@aux.com.co	Marta Angélica Gómez G.
Laura Lizcano	1005864139	laura.lizcano@aux.com.co	Laura Lizcano
Nomaraqueza Peralta	37618461	nomara.veza@aux.com.co	Nomaraqueza Peralta
Arley Chaparro Jua	37753693	arley.chaparro@aux.com.co	Arley Chaparro Jua
Hector Méndez	1045.805.237	hector.mendez@aux.com.co	Hector Méndez
Gretel Tovar	1007027585	gretel.tovar@aux.com.co	Gretel Tovar



AUX COLOMBIA SAS

FORMATO		FO.AU.SOT.003	
Denominación: Capacitación Sistema de Gestión de Calidad Gerencia de Sostenibilidad		Emisión:	Versión: 1
Revisó:	Aprobó:	Fecha Elaboración:	
Fecha: Octubre 24 de 2012	Duración: 2:30 Horas	Capacitador: Diana Marcela Gonzalez Garcia	
Descripción: Socialización de la Misión, Visión, Política y objetivos de Calidad para el proceso de Sostenibilidad de la empresa.			

NOMBRE	CEDULA	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
Ligia Consuelo Durán Silva	63.447.491	ligia.duran@aux.com.co	Ligia C. Durán S.
Santiago Marín C.	9144760	santiago.marin@aux.com.co	Santiago
Laura Patricia García Arbo	39730780	laurapgarcia@aux.com.co	Laura Patricia
Luis A. Restrepo B.	13508.678	luis.restrepo@aux.com.co	Luis A. Restrepo
JAIRO VERGEL LAURETZ	13716552	jairo.vergel@aux.com.co	Jairo Vergel
ENIS RIVERA D.	1065079066	enis.rivera@aux.com.co	Enis Rivera
Mónica Angélica Gómez G.	1008658957	mona.gomez@aux.com.co	Mónica Gómez
Laura Alejandra Liscano	19580139	Laura.liscano@aux.com.co	Laura Liscano
NOMARA URB PERALTA	39618461	Nomara.urb@aux.com.co	Nomara Urb
Andrés Dopazo B.	39753693	andres.dopazo@aux.com.co	Andrés Dopazo
Xosir Fabián Botello Custaliamo	31.512.986	xosir.botello@aux.com.co	Xosir Botello
Hector Méndez	1.095.95277	hector.mendez@aux.com.co	Hector Méndez
Karen Galván Villalba	109871248	Karen.galvan@aux.com.co	Karen Galván



AUX COLOMBIA SAS

FORMATO		FO.AU.SOT.003	
Denominación: Capacitación Sistema de Gestión de Calidad Gerencia de Sostenibilidad		Emisión:	Versión: 1
Revisó:	Aprobó:	Fecha Elaboración:	
Fecha: Diciembre 10 de 2012	Duración: 1:30 Horas	Capacitador: Diana Marcela González G.	
Descripción: Control de Documentos y Registros que conforman la documentación del proceso de Sostenibilidad de la empresa.			

NOMBRE	CEDULA	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
Ligia Duran David S.	63.447.491	ligia.duran@aux.com.co	Ligia Duran David S.
Luis Alfredo Restrepo	13.568.696	Luis.restrepo@aux.com.co	Luis Alfredo Restrepo
Jairo Vergel Sanchez	13.716.152	jairo.vergel@aux.com.co	Jairo Vergel Sanchez
Janely Ruby P.	91.997.760	janely.ruby@aux.com.co	Janely Ruby P.
Laura Garcia	37.750.780	laura.garcia@aux.com.co	Laura Garcia
CHRISTIAN Vasquez	91.536.509	christian.vasquez@aux.com.co	CHRISTIAN Vasquez
Elvis Rios P.	11.859.790.66	elvis.rios@aux.com.co	Elvis Rios P.
Marta Angélica Gomez G.	10.986.895.8	marta.gomez@aux.com.co	Marta Angélica Gomez G.
Laura Lizcano	10.182.129	laura.lizcano@aux.com.co	Laura Lizcano
Xiomara Vera Perdomo	37.688.461	xiomaravera@aux.com.co	Xiomara Vera Perdomo
Arley Dupont J.	57.753.693	arley.dupont@aux.com.co	Arley Dupont J.
Hector Méndez	1.045.805.277	hector.mendez@aux.com.co	Hector Méndez
Laura Chaparro Leal	63.558.348	laura.chaparro@aux.com.co	Laura Chaparro Leal
RAMIRO RAMOS JEREZ	10.986.193.30	ramiro.rios@aux.com.co	RAMIRO RAMOS JEREZ
YADIR FRIAN BOTELLO C.	91.512.436	yadir.botello@aux.com.co	YADIR FRIAN BOTELLO C.



AUX COLOMBIA SAS

FORMATO

FO.AU.SOT.003

Denominación: Capacitación Sistema de Gestión de Calidad Gerencia de Sostenibilidad

Emisión:

Versión: 1

Revisó:

Aprobó:

Fecha Elaboración:

Fecha: Diciembre 19 de 2012

Duración: 1:00 Horas

Capacitador: **Diana Marcela González García**

Descripción: Socialización de los indicadores que conforman el proceso de Sostenibilidad.

NOMBRE	CEDULA	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
Luis A. Restrepo B.	131566698	luis.restrepo@aux.com.co	
Sonia Maly C.	91447100	sonia.maly@aux.com.co	
Laura X. Edna Arias	371700780	laura.arias@aux.com.co	
Ligia Cansuelo Durán S.	63.447.991	ligia.duran@aux.com.co	
Jairo Verbel Sánchez	13711552	jairo.verbel@aux.com.co	
CHRISTIAN VAQUER	94.536.509	christian.vaquer@aux.com.co	
ELVIS RIOS P.	10652979066	elvis.rios@aux.com.co	
Maria Angelica Gomez G.	1098658957	maria.gomez@aux.com.co	
Laura Lizcano	1095204137	laura.lizcano@aux.com.co	
Xiomara Yela Perabita	37612461	xiomara.yela@aux.com.co	
Arcely Dipens del	37353603	arcely.dipens@aux.com.co	
Gretel Torres	1007027585	gretel.torres@aux.com.co	
Karen Galván Villalba.	1098712348	karen.galvan@aux.com.co	



AUX COLOMBIA SAS

FORMATO

FO.AU.SOT.003

Denominación: Capacitación Sistema de Gestión de Calidad Gerencia de Sostenibilidad

Emisión:

Versión: 1

Revisó:

Aprobó:

Fecha Elaboración:

Fecha: Noviembre 2 de 2012

Duración: 1:30 Horas

Capacitador: **Diana Marcela Gonzalez Garcia**

Descripción: Caracterización del Proceso y Subprocesos que conforman la Gerencia de Sostenibilidad de la empresa.

NOMBRE	CEDULA	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
Laura Smeru Garcia Añas	37750780	lauragarcia@aux.com.co	
Santiago Martínez C.	91497760	santiago.martinez@aux.com.co	
Ligia Durán Dorán	63.447.491	ligia.duran@aux.com.co	
Luis Alfredo Restrepo B.	13'568.698	luis.restrepo@aux.com.co	
Jairo Verjee Sanchez	13716552	jairo.verjee@aux.com.co	
Elvis Rios P.	1065899006	elvis.rios@aux.com.co	
Maria Angelica Gomez G.	1098658953	maria.gomez@aux.com.co	
Lidia Lizcano	1015804139	lidia.lizcano@aux.com.co	
Namara Veri Rodolfa	87612461	Namara.veri@aux.com.co	
Grethel Tovar	37753043	grethel.tovar@aux.com.co	
Diana Marcela Gonzalez G.	1.098.675.989	diana.gonzalez@aux.com.co	
RAMIRO RAMOS JEREZ	1098691350	ramiro.ramos@aux.com.co	



AUX COLOMBIA SAS

FORMATO		FO.AU.SOT.003	
<i>Denominación:</i> Capacitación Sistema de Gestión de Calidad Gerencia de Sostenibilidad		Emisión:	Versión: 1
Revisó:	Aprobó:	Fecha Elaboración:	
Fecha: Enero 28 de 2013	Duración: 1:30 Horas	Capacitador: Luis Alfredo Restrepo B. Diana Marcela González García	
<i>Descripción:</i> Procedimientos de auditorias internas.			

NOMBRE	CEDULA	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
Ligia Corrales Dorado Silva	63.447.441	ligia.doran@aux.com.co	Ligia C. Dorado S.
Laura Ameno Camacho Arce	37750780	laura.ameno@aux.com.co	Laura Ameno
Jorge Maty C.	91497760	jorge.maty@aux.com.co	Jorge Maty
Luis Alfredo Restrepo	13568698	luisrestrepo@aux.com.co	Luis Alfredo Restrepo
JAIRO VERBEC S.	13716552	jairo.verbec@aux.com.co	Jairo Verbec
CHRISTIAN VARGAS	91516509	christian.vargas@aux.com.co	Christian Vargas
ELVIS RIOS P.	1065879066	elvis.rios@aux.com.co	Elvis Rios
Maria Angelica Gomez G.	1098653957	maria.gomez@aux.com.co	Maria Angelica Gomez
Lucia Lizcano	1095809139	lucia.lizcano@aux.com.co	Lucia Lizcano
Xiomara Vera Perdomo	37618461	xiomara.vera@aux.com.co	Xiomara Vera Perdomo
Audrey Chaparro Leal	37753693	audrey.chaparro@aux.com.co	Audrey Chaparro Leal
Hector Meadez	1095805277	hmedez1118@hotmail.com	Hector Meadez
Laura Chaparro	63558346	laura.chaparro@aux.com.co	Laura Chaparro Leal
YADIR FACAN BOICADO C.	91.512736	yadirboicado@aux.com.co	Yadir Boicado



AUX COLOMBIA SAS

FORMATO

FO.AU.SOT.003

Denominación: Capacitación Sistema de Gestión de Calidad Gerencia de Sostenibilidad

Emisión:

Versión: 1

Revisó:

Aprobó:

Fecha Elaboración:

Fecha: Febrero 8 de 2013

Duración: 1:30 Horas

Capacitador: **Luis Alfredo Restrepo B.
Diana Marcela González García**

Descripción: Acciones correctivas y preventivas y producto no conforme.

NOMBRE	CEDULA	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
Ligia Gonzalez Dorait S.	63.447.491	ligia.doran@aux.com.co	Ligia C. Dorait S.
Laura Chaparro Leal	63.558.348	laura.chaparro@aux.com.co	Laura Chaparro Leal
Santiago Maty P.	71497760	santiago.maty@aux.com.co	Santiago Maty P.
Laura Gomez	371750780	laura.gomez@aux.com.co	Laura Gomez
Luis A. Restrepo	13'568.090	luis.restrepo@aux.com.co	Luis A. Restrepo
Jairo Vergel S.	13.716.552	jairo.vergel@aux.com.co	Jairo Vergel S.
CHRISTIAN VARGAS	91.516.509	christian.vargas@aux.com.co	CHRISTIAN VARGAS
Elvis Rios	1055.879.066	elvis.rios@aux.com.co	Elvis Rios
Maria Angélica Gomez G.	100965895	maria.gomez@aux.com.co	Maria Angélica Gomez G.
Laura Lizcano	101562435	laura.lizcano@aux.com.co	Laura Lizcano
Nomara Vela Perinza	351612461	nomara.vela@aux.com.co	Nomara Vela Perinza
Andrey Chaparro	37.753.693	andrey.chaparro@aux.com.co	Andrey Chaparro
Ramiro RAMOS JEREZ	1098619330	ramiro.ramos@aux.com.co	Ramiro RAMOS JEREZ
Hector Mendez	7.095.805.277	hector.mendez@aux.com.co	Hector Mendez

ANEXO P. Formato de Peticiones, Quejas y Reclamos.

	AUX Colombia S.A.S
FORMATO	FO.AU.SOT.001
<i>Denominación:</i> Petición, Quejas, Reclamos y Sugerencias	Emisión: 11/12/2012 Versión 01

SOLICITUD NO.		FECHA:	DD	MM	AA	HORA:		PM	AM
INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE									
Tipo de solicitante:		Empleado AUX			Contratista		Comunidad		
Nombres y Apellidos :				Dirección de contacto					
C.C	C.E	T.I	No:						
Municipio:			Vereda:		Teléfono:		Correo Electrónico:		
MARQUE CON UNA X SI ES PETICION, QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA									
PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO (aspectos relacionados con incumplimiento de un contrato con AUX)				SUGERENCIA			
DESCRIPCIÓN:									
INFORMACION A DILIGENCIAR POR AUX COLOMBIA SAS (Solo si la PQRS es recibida por un colaborador)									
Nombre del Funcionario que recibe:				Cargo:					
DESPRENDIBLE									
SOLICITUD NO.		FECHA:	DD	MM	AA	HORA:		PM	AM
Tiempo de Respuesta a partir del registro en la Herramienta de Gestión de PQRS: - PETICIÓN: Siete (7) días - QUEJA O RECLAMO: Catorce (14) días									

CONTROL DE REVISIÓN Y EDICIÓN

Edición	Versión	Fecha	Asuntos	*Tipo (I / E / A / N)	Resumen de los cambios
2012	01	11/10/2012	NA	N	Creación del documento

***I**: inclusión de información no existente en la versión anterior; **E**: Exclusión de información existente en la versión anterior; **A**: Cambio o ajuste de la información existente en la versión anterior; **N**: Indica la creación del documento.

ANEXO Q. Tabulación encuestas de satisfacción programas sociales.

Preguntas		1					2					3					4					5					6					7									
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5					
Beneficiario	Nivel																																								
	1				X					X					X					X					X					X					X						
	2				X					X					X					X					X					X					X						
	3			X						X					X					X					X					X					X						
	4				X					X					X					X					X					X					X						
	5				X				X						X					X				X						X					X						
	6				X				X						X					X					X					X					X						
	7				X				X						X					X					X					X					X						
	8			X						X					X					X					X					X					X						
	9				X					X					X					X					X					X					X						
	10			X						X					X					X					X					X					X						
	11				X				X						X					X					X					X					X						
	12				X					X					X					X					X					X					X						
	13			X						X					X					X					X					X					X						
	14				X					X					X					X				X						X					X						
	15				X				X						X					X					X					X					X						
	16				X					X					X					X					X					X					X						
	17				X					X					X					X					X					X					X						
	18			X						X					X					X					X					X					X						
	19				X					X					X					X					X					X					X						
	20				X					X					X					X					X					X					X						
	21				X					X					X					X					X					X					X						
	22				X					X					X					X					X					X					X						
	23				X					X					X					X					X					X					X						
	24				X					X					X					X					X					X					X						
25				X					X					X					X					X					X					X							



ENCUESTA DE SATISFACCION PROGRAMA ICPROC


Preguntas	1					2					3					4					5					6					7				
Nivel Beneficiario	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1				X					X					X					X					X						X					
2				X					X					X					X					X						X					
3					X				X					X					X					X						X					
4					X					X				X					X					X					X						
5				X						X				X					X					X					X						
6					X					X				X					X					X					X						
7					X				X					X					X					X				X							
8					X				X					X					X					X				X							
9				X					X					X					X					X				X							
10				X					X					X					X					X				X							
11				X					X					X					X					X				X							
12					X				X					X					X					X				X							
13					X				X					X					X					X				X							
14					X				X					X					X					X				X							
15				X					X					X					X					X				X							
16					X				X					X					X					X				X							
17				X					X					X					X					X				X							
18				X					X					X					X					X				X							
19					X				X					X					X					X				X							
20				X					X					X					X					X				X							
21				X					X					X					X					X				X							
22					X				X					X					X					X				X							
23					X				X					X					X					X				X							
24				X					X					X					X					X				X							
25					X				X					X					X					X				X							



ENCUESTA DE SATISFACCION PROGRAMA RECUERDA

Preguntas	1					2					3					4					5					6					7				
Nivel Beneficiario	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1				X					X				X					X					X								X				
2					X					X		X							X								X					X			
3				X					X				X					X					X						X						
4				X				X					X				X					X				X				X					
5					X				X				X				X					X				X				X					
6					X					X		X					X					X					X					X			
7			X						X				X				X				X				X					X					
8				X					X				X			X					X				X				X						
9					X				X				X				X				X				X				X						
10				X						X			X				X				X				X				X						
11				X						X			X				X				X				X				X						
12					X				X				X				X				X				X			X							
13		X						X				X					X				X				X				X						
14			X						X			X					X				X				X				X						
15				X					X				X				X				X				X			X							
16				X						X			X				X				X				X			X							
17				X					X				X				X				X				X			X							
18					X			X				X					X				X				X			X							
19					X					X				X				X			X				X			X							
20				X					X				X				X				X				X			X							
21				X				X				X					X				X				X			X							
22					X				X				X				X				X				X			X							
23					X				X				X				X				X				X			X							
24				X					X				X				X				X				X			X							
25					X			X				X				X					X				X			X							

ANEXO R. Lista de Chequeo Auditorías Internas.

	AUX COLOMBIA SAS	
FORMA 001	FO.AU.S01.001	
TÍTULO	FECHA	VERSIÓN
<i>Lista de Chequeo Auditoría</i>	2013	1

1. INFORMACION GENERAL

PROCESO (S): Todos Los Procesos del Sistema de Gestion de Calidad

LOCALIZACION: Oficinas Casa Social, Municipio de California, Santander.
(Especificar direccion)

ALCANCE: El alcance de la auditoria contempla el Proceso y Subprocesos que conforman la Gerencia de Sostenibilidad de la empresa AUX Colombia.

REQUISITOS: Norma NTC ISO 9001:2008 Documentacion de la empresa, requisitos legales aplicables

2. FECHAS DE EJECUCION DE LAS AUDITORIAS

FECHAS: Del 01 al 05 de Febrero de 2013

DURACION: 3 Días
(Total días - Auditor)

3. EQUIPO AUDITOR

AUDITOR: Ing. Diana Marcela Diaz Gomez


LIDER: Ing Luis Alfredo Restrepo Bravo - Coordinadora de Calidad
Marcela Gonzalez Garcia

4. OBJETIVO

Supervisar y Verificar la adecuada implementacion del Sistema de Gestion de Calidad en la Gerencia de Sostenibilidad de AUX Colombia.

5. NO CONFORMIDADES ENCONTRADAS

Num. De la norma de Requisitos	PROCESO	DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD
6.1	Sostenibilidad	No existe una metodología para la asignación sistemática de los recursos que permita la continuidad del Sistema de Gestión De Calidad dentro del Proceso de Sostenibilidad
4.2.4	Sostenibilidad	Habiendo un procedimiento documentado para el control de los registros el personal de Sostenibilidad no está diligenciando correctamente el formato, se encuentran espacios sin diligenciar y escritura no legible.

	AUX COLOMBIA SAS	
	FORMATO	FD AU.SOT.002
Lista de Cheques Auditoria		Version: 1

7.6	Sostenibilidad	No se determina el seguimiento y medición de los servicios, así como tampoco la necesidad de mantenimiento de los equipos del Proceso de Sostenibilidad
7.2.3	Gestion Ambiental	No se está llevando un formato de actas de reunión controladas donde se dé cumplimiento a las inquietudes y <u>dificultades con respecto a la reclamación ambiental.</u>
7.5.3	Gestion Social	No hay control de los registros e informes del área social impidiendo su localización y seguimiento.

6. ASPECTOS RELEVANTES

- La Auditoria se desarrollo de acuerdo a lo planificado respetando los tiempos y procesos programados
- El proceso de Sostenibilidad cuenta con personal comprometido con el mejoramiento continuo del proceso así como en la eficacia del SGC.
- Se encuentran definidos requisitos de ley (entes gubernamentales), y del cliente externo e interno de la compañía para dar cumplimiento a las necesidades y exigencias requeridas por la autoridad ambiental y la comunidad.

7. ASPECTOS POR MEJORAR

- Establecer metas más exigentes para el proceso de Sostenibilidad más que todo del subproceso de Gestión Ambiental como factor importante para la viabilidad del proyecto en la región donde se encuentra.
- La actitud de servicio, para que se estructure formalmente una campaña de sensibilización y conciencia de todo el personal de la empresa que interactúa con la comunidad del área de influencia del proyecto.
- Fortalecer el concepto de prevención en todo el proceso de Sostenibilidad.

Firma Auditor:

Franco M. Pizarro

Fecha:

06/02/2013



AUX COLOMBIA SAS

FORMATO

FO-AU-S01-002

Lista de Chequeo Auditoria

01/02/2013

versión: 1

1. INFORMACION GENERAL

PROCESO (S): Todos Los Procesos del Sistema de Gestion de Calidad

LOCALIZACION: Oficinas Casa Social, Municipio de California, Santander.
(Especificar direccion)

ALCANCE: El alcance de la II Auditoria contempla el Proceso y Subprocesos que conforman la Gerencia de Sostenibilidad de la empresa AUX Colombia.

REQUISITOS: Norma NTC ISO 9001:2008 Documentacion de la empresa, requisitos legales aplicables

2. FECHAS DE EJECUCION DE LAS AUDITORIAS

FECHAS: 26 al 28 de Marzo de 2013

DURACION: (Total días - Auditor) 3 Días

3. EQUIPO AUDITOR

AUDITOR: Ing. Diana Marcela Diaz Gomez


LIDER: Ing Luis Alfredo Restrepo Bravo - Coordinadora de Calidad Diana Marcela Gonzalez Garcia

4. OBJETIVO

Supervisar y Verificar la adecuada implementacion del Sistema de Gestion de Calidad en la Gerencia de Sostenibilidad de AUX Colombia.

5. NO CONFORMIDADES ENCONTRADAS

Num. De la norma de Requisitos	PROCESO	DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD
6.2.2	Sostenibilidad	No existe una metodología que permita identificar las necesidades de formación, habilidades, experiencia y capacitación del personal del proceso de Sostenibilidad en la implementación y mantenimiento del SGC.
7.5.4	Gestion Ambiental	No se lleva un control definido para salvaguardar la propiedad del cliente en el Subproceso de gestión ambiental.

	AUX COLOMBIA SAS	
FORMATO	CO-AM-SDT-002	
<i>Lista de Chequeo Auditoria</i>		Versión: 1

6. ASPECTOS RELEVANTES

- Se evidencia mecanismos de medición que permiten controlar y medir las acciones que contribuyan a la mejora continua del proceso de Sostenibilidad.
- Se tiene diseñado un mecanismo en el cual se le da gestión, seguimiento y control a las Preguntas, Quejas, Reclamos y Sugerencias hechas al proceso de Sostenibilidad.
- Se resaltó la colaboración de los líderes del Proceso de Sostenibilidad para la realización de la auditoria, así como de los colaboradores y responsables de cada subproceso de Gestión Ambiental y Social que brindaron información clara sobre toda la documentación y registros existentes en el proceso.


7. ASPECTOS POR MEJORAR

- Crear un compromiso por parte de todo el proceso con el cuidado del medio ambiente y de responsabilidad social como elemento importante para la viabilidad del proyecto en la región.
- Seguimiento del comité de calidad y de los responsables de cada área del proceso de Sostenibilidad de las acciones preventivas que deben desarrollarse para fortalecer los aspectos ambientales más relevantes que puedan afectar el ecosistema presente en la región.

Firma Auditor: 

Fecha: 01/04/2013

ANEXO S. Procedimiento operacional equipos de Monitoreo y medición.

	IMPLEMENTACIÓN SISTEMA GESTIÓN CALIDAD		Código: PO.AU.SOT.00
	PROCEDIMIENTO OPERACIONAL EQUIPOS DE MONITOREO Y MEDICION		Área:
			Versión: 01
			Página 1
Responsable:	Revisa:	Fecha de Revisión: dd/mm/aa	
	Aprueba:	Fecha de Aprobación: dd/mm/aa	

OBJETIVO	ALCANCE
<p>Establecer el procedimiento para el establecimiento, implementación y verificación de los equipos empleados para la medición y monitoreo de parámetros asociados con seguridad y salud en el trabajo y medio ambiente.</p>	<p>Abarca todas las mediciones y monitorios a efectuar dentro de las actividades principales y auxiliares realizadas por la empresa AUX COLOMBIA S.A.S., incluidas las desarrolladas por sus contratistas, subcontratistas, proveedores y otras partes interesadas. Incluye el empleo, verificación y mantenimiento de los equipos empleados</p>
NORMATIVIDAD	
<p>Todas las políticas, planes y regulación (Leyes, Decretos, Resoluciones) en materias aplicables en las diferentes áreas de AUX dirigidos a la Sostenibilidad y el cumplimiento de las Directrices del Grupo EBX, que se haya establecido como normatividad regulatoria por los entes nacionales, regionales y locales y los adoptados voluntariamente por AUX Colombia S.A.S.</p>	



**IMPLEMENTACIÓN SISTEMA GESTIÓN SOSTENIBILIDAD
DT.EB.SGS.003**

Código: PO.AU.SOT.001

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION DE PROGRAMAS SOCIALES

Área:

Versión: 01

Página 2

Responsable:

Revisa:

Fecha de Revisión: dd/mm/aa

Aprueba:

Fecha de Aprobación: dd/mm/aa

CONSIDERACIONES

Acreditación: Proceso para garantizar la calidad un producto y/o servicio, respecto a un reconocimiento de la conformidad por parte de un organismo de certificación específico.

Confirmación Metrológica: Conjunto de operaciones necesarias para asegurar que el equipo de medición cumple con los requisitos para su uso previsto. La confirmación metrológica generalmente incluye calibración y/o verificación, cualquier ajuste necesario o reparación y posterior re-calibración, comparación con los requisitos metrológicos para el uso previsto del equipo de medición, así como cualquier sellado y etiquetado requeridos.

Calibración: Conjunto de operaciones que establecen, en condiciones especificadas, la relación entre los valores de una magnitud indicados por un instrumento de medida o un sistema de medida, y los valores correspondientes de esa magnitud realizados por patrones. Los resultados de una calibración pueden consignarse en un documento denominado, a veces, certificado de calibración o informe de calibración.

Certificación: Procedimiento mediante el cual un organismo da una garantía por escrito, de que un producto, un proceso o un servicio está conforme a los requisitos especificados. La certificación es en consecuencia es el medio que está dando la garantía de la conformidad del producto a normas y otros documentos normativos. La certificación se materializa en un certificado.

Equipo de medición: Instrumento de medición, software, patrón de medición, materiales de referencia o equipos auxiliares o combinación de ellos necesarios para llevar a cabo un proceso de medición.

MA: Medio ambiente

Proceso de Medición: Conjunto de operaciones que permiten determinar el valor de una magnitud de un parámetro determinado.

Plan de mantenimiento: Documento donde se especifica un flujo de trabajo, con actividades específicas y en un tiempo determinado, para la realización de mantenimientos preventivos de los equipos empleados en los monitoreos efectuados por AUX COLOMBIA S.A.S

IDEAM: Instituto de hidrología, metrología y estudios ambientales de Colombia.

SSO: Seguridad y Salud Ocupacional

SOC: Social

DIAGRAMA DE FLUJO	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> S1[1. Realizar Plan de Monitoreo.] S1 --> S2[2. Realizar visita de reconocimiento.] S2 --> D1{Se requiere contratar proveedor} D1 -- No --> C1((1)) D1 -- Si --> S3[3. Solicitar cotizaciones.] S3 --> S4[4. Seleccionar proveedor.] S4 --> T1[/1/] </pre>	<p style="text-align: center;">PLANEACIÓN DE MONITOREO</p> <p style="text-align: center;">Jefe SSO, Jefe de campo Ambiental, Jefe de campo Social</p> <p style="text-align: center;">Profesional Contratación</p> <p style="text-align: center;">Profesional Contratación</p>	<p style="text-align: center;">Matriz requisitos legales Matriz de identificación de peligros, aspectos, riesgos e impactos. Plan de acciones preventivas y correctivas.</p> <p style="text-align: center;">Procedimiento de selección y evaluación de proveedores.</p>

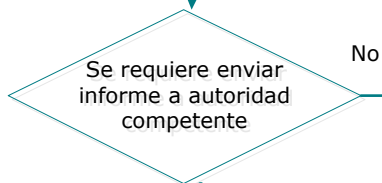
DIAGRAMA DE FLUJO	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
<pre> graph TD Start([1]) --> Step5[5. Solicitar y verificar documentos requeridos para contratación.] Step5 --> Dec1{Cumple condiciones de contratación} Dec1 -- No --> Step5 Dec1 -- Si --> Step6[6. Solicitar documentación de equipos, certificados, competencias.] Step6 --> Dec2{Se cumple con condiciones técnicas} Dec2 -- No --> Exit2((2)) Dec2 -- Si --> Step7[7. Aprobación para realizar monitoreos.] Step7 --> End2([2]) </pre>		

DIAGRAMA DE FLUJO	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
<pre> graph TD 2{{2}} --> D{Es necesaria la aprobación por parte de alguna autoridad} D -- Si --> 8[8. Generar informe preliminar a la autoridad competente.] D -- No --> 9[9. Determinar fechas y logística para realizar el monitoreo.] 8 --> 9 9 --> 10[10. Realizar y entregar informe del monitoreo.] 10 --> I[Informe de Monitoreo y análisis de laboratorio] I --> 3{{3}} </pre>	<p>Jefe SSO. Jefe de campo Ambiental Jefe de campo Social</p> <p>Jefe SSO. Jefe de campo Ambiental Jefe de campo Social</p> <p>Responsable monitoreo Contratista</p> <p>314</p>	<p>Plan de Monitoreo Aprobado</p>

DIAGRAMA DE FLUJO	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
3	SEGUIMIENTO Y MEJORA	

11. Revisar el informe del monitoreo enviado.

12. Definir Plan de acción.

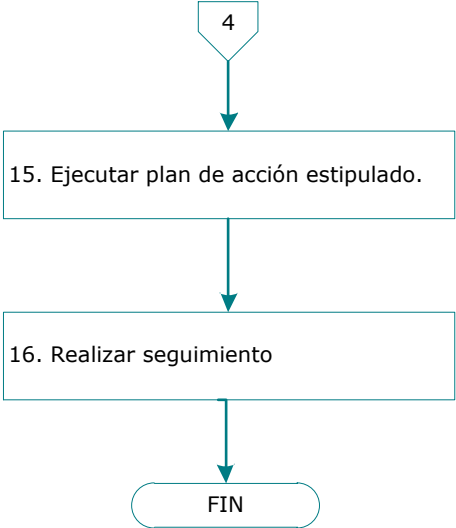


13. Enviar informe a la Autoridad competente.


14. Socializar informe con el personal respectivo.



DIAGRAMA DE FLUJO	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
	<p>Jefe SSO. Jefe de campo Ambiental Jefe de campo Social</p>	
	<p>Gerente SSO. Superintendente Ambiental Superintendente Social</p>	<p>Procedimiento acciones correctivos, preventivas y de mejora</p>
	<p>Profesional SSO. Jefe de campo Ambiental Jefe de campo Social</p>	
	<p>Profesional SSO. Jefe de campo Ambiental Jefe de campo Social</p>	<p>Informe de monitoreo</p>

DIAGRAMA DE FLUJO	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
 <pre> graph TD Start{{4}} --> Step15[15. Ejecutar plan de acción estipulado.] Step15 --> Step16[16. Realizar seguimiento] Step16 --> End([FIN]) </pre>	<p>Profesional SSO. Jefe de campo Ambiental Jefe de campo Social.</p> <p>Profesional SSO. Jefe de campo Ambiental Jefe de campo Social.</p>	

ANEXO V. Diagnóstico Final del proceso de Sostenibilidad con respecto a la Norma NTC ISO 9001:2008.

		<h1>AUX COLOMBIA</h1>										
DIAGNÓSTICO FINAL CON RESPECTO A LA NORMA ISO 9001:2008												
LISTA DE VERIFICACION												
4. SISTEMA DE GESTION DE LACALIDAD	REQUISITOS		CALIFICACION					OBSERVACIONES Y EVIDENCIAS	CALIFICACIÓN	%	INTERPRETACIÓN	
			0	1	2	3	4					5
	4.1 REQUISITOS GENERALES						X		Actualmente el proceso de Sostenibilidad realiza seguimiento y medición y análisis de la información, resultado de las actividades realiza seguimiento, medición y análisis de la información, resultado de las actividades realizadas al interior del proceso.			
	4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION	4.2.1 Generalidades					X		El proceso cuenta con los documentos establecidos para tener control sobre las actividades desempeñadas.			
	4.2.2 Manual de Calidad			X				El manual de calidad es responsabilidad del proceso de Sistemas Integrados de Gestión y se está trabajando en ello, el proceso de Sostenibilidad sirve como facilitador para la elaboración del mismo,				

	COMUNICACIÓN	5.5.2 Representante de la Dirección					X	Se tiene designado al representante de la dirección del SGC y tiene conocimiento de sus funciones y obligaciones con el sistema,			
		5.5.3 Comunicación Interna				X		Se tiene establecidos los canales de comunicación formal y son conocidos por todos los involucrados dentro del proceso.			
		5.6.1 Generalidades	X					No aplica			
	5.6 REVISION POR LA DIRECCION	5.6.2 Información para la revisión	X					No aplica			
		5.6.3 Resultados para la revisión	X					No aplica			
PROMEDIO TOTAL DEL CAPITULO									4,25	85%	Sobresaliente
6. GESTION DE RECURSOS	6.1 PROVISION DE RECURSOS						X	La alta dirección tiene definido un presupuesto para continuar con la implementación del SGC.			
	6.2 RECURSOS HUMANOS	6.2.1 Generalidades					X	Se llevaron a cabo actividades de formación y capacitación al personal involucrado con la implementación del SGC.			
		6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación					X	Se estableció un cronograma donde se realicen evaluaciones periódicas con el fin de evaluar la necesidad de formación y capacitación del personal del proceso de Sostenibilidad			
	6.3 INFRAESTRUCTURA						X	Se dispone de los recursos físicos, equipos y servicios de apoyo para el SGC.			

	6.4 AMBIENTE DE TRABAJO								X	Se diseñó un mapa de riesgo para determinar los riesgos potenciales y formular acciones preventivas en el área Ambiental y Social de la empresa.				
	PROMEDIO TOTAL DEL CAPITULO											4	80%	Sobresaliente
7. REALIZACION DEL SERVICIO	7.1 PLANIFICACION DE LA REALIZACION DEL SERVICIO								X	Si se planifican las actividades para la prestación del servicio semanalmente y son informadas a todo el personal del proceso de Sostenibilidad				
	7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el cliente.								X	Se conocen los requisitos de los beneficiarios y se tiene establecido un canal en el cual se pueden realizar PQRS las cuales van a ser gestionadas y tramitadas para la satisfacción del cliente interno y externo de la empresa.			
		7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el cliente.							X	Existe una revisión trimestral para establecer los requisitos ambientales establecidos por la autoridad ambiental, así mismo para la parte social se está revisando mensualmente las necesidades y expectativas de la comunidad y de las partes interesadas.				
		7.2.3 Comunicación con el Cliente								X	Existe una canal de comunicación adecuada con la autoridad ambiental y con los stakeholders, que esta implementada satisfactoriamente.			
	7.3 DISEÑO Y DESARROLLO	7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo	X								No aplica			
		7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	X								No aplica			
		7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo	X								No aplica			
		7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo	X								No aplica			

	7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo	X							No aplica			
	7.3.6 Validación del diseño y desarrollo	X							No aplica			
	7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo	X							No aplica			
7.4 COMPRAS	7.4.1 Proceso de Compra	X							No aplica			
	7.4.2 Información de las Compras	X							No aplica			
	7.4.3 Verificación del producto comprado.	X							No aplica			
7.5 PRODUCCION Y PRESTACION DEL SERVICIO	7.5.1 Control de la producción y prestación del servicio					X			Se tiene un mecanismo de seguimiento y medición del proceso, a partir de los indicadores de gestión.			
	7.5.2 Validación de procesos de prod y/o servicios					X			El área de Sostenibilidad si cuenta con los equipos y el personal capacitado para prestar un servicio eficaz y acorde a la comunidad.			
	7.5.3 identificación y trazabilidad					X			La información referente a los beneficiarios y servicio fácilmente recuperable mediante el control de los registros establecidos para el proceso, así mismo se está capacitando continuamente a los responsables de este procedimiento.			
	7.5.4 Propiedad del cliente				X				Hay personal encargado del control y seguimiento de los registros y propiedad del cliente permitiendo su trazabilidad y seguimiento continuo.			
	7.5.5 Preservación del servicio				X				Se tiene control sobre la preservación de la información y de los servicios prestados a los beneficiarios.			

	7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION						X		Se determinaron necesidad de mantenimiento y monitoreo de los equipos, que facilitan el seguimiento a las actividades del proceso. Este proceso es ejecutado por contratistas.				
PROMEDIO TOTAL DEL CAPITULO										3,5	70%	Aceptable	
8. MEDICION, ANALISIS Y MEJORA	8.1 GENERALIDADES						X		Se tienen identificados los mecanismos y técnicas para determinar la conformidad del servicio y del Sistema de Gestión de Calidad.				
		8.2.1 Satisfacción del cliente						X	Se tiene el mecanismo de comunicación con el cliente, a través de encuestas de satisfacción donde permite ver las falencias y los aciertos que está llegando la empresa con los diferentes programas ambientales y sociales.				
	8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICION		8.2.2 Auditoria Interna					X	Se llevó a cabo las auditorías internas, además se cuenta con un procedimiento que asegura su cumplimiento y se cuenta con una planificación de auditorías.				
			8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos						X	La unidad de control interno es encargada de dar seguimiento a los procesos, junto con la coordinación de Calidad.			
			8.2.4 Seguimiento y medición del servicio						X	Se tiene un control durante y después de la prestación del servicio.			
	8.3 CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME							X	Se tiene un procedimiento establecido para el control del producto no conforme, y se cuenta con urnas distribuidas en el proyecto donde se puede realizar PQRS para que estos sean solucionados y tramitados con el área pertinente.				

	8.4 ANALISIS DE DATOS								X	Se lleva a cabo la información del proceso a través de indicadores de gestión.			
	8.5 MEJORA	8.5.1 MEJORA CONTINUA							X	Se tienen establecidas actividades contenidas dentro de un plan de acción que aseguran el mejoramiento continuo del proceso.			
		8.5.2 ACCION CORRECTIVA							X	Se tiene establecido un procedimiento de acciones correctivas. Dentro del proceso se han documentado y se les hace seguimiento a su implantación.			
		8.5.3 ACCION PREVENTIVA							X	Se tiene establecido un procedimiento de acciones preventivas y a partir del mapa de riesgos se documentaran acciones preventivas.			
PROMEDIO TOTAL DEL CAPITULO											4,5	90%	Sobresaliente